

INFORMATION SUR LA RELATION

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec votre représentant.

Le présent document d'information vous fournit des renseignements qui vous permettent de comprendre la relation qui vous lie à BLC Services financiers inc. (« BLC ») et à B2B Banque Services financiers inc. (« B2BBSFI »), toutes deux membres de la Banque Laurentienne du Canada (« BLC »). Il décrit notamment les produits et services offerts, la façon dont la convenance des placements est évaluée, ainsi que d'autres renseignements pertinents. BLC vous recommande de communiquer régulièrement avec votre représentant et, de façon proactive, de lui poser les questions ou de lui demander les renseignements nécessaires au règlement de toute question en lien avec des opérations ou des placements précis ou avec votre relation avec B2BBSFI.

Les termes « vous », « votre » et « le client » désignent individuellement et collectivement les titulaires de compte BLC ou, le cas échéant, le représentant du titulaire de compte. Plusieurs organisations offrent des services relativement à l'administration de votre compte. Le texte qui suit décrit ces différentes organisations et leurs rôles respectifs :

Rôle de votre représentant

Le rôle de votre représentant, qui représente BLC, consiste à travailler avec vous afin de comprendre vos objectifs de placement et de vous aider à les atteindre en vous fournissant des conseils de placement.

Votre représentant BLC est inscrit auprès des commissions des valeurs mobilières provinciales pertinentes et est également un employé de BLC. Votre représentant BLC reçoit de l'information et de la formation continue pour assurer la conformité aux lois sur les valeurs mobilières et aux obligations réglementaires. Par conséquent, la responsabilité de BLC est limitée à la conduite de ses représentants dans l'exécution de leurs fonctions pour BLC.

Rôle de BLC

La réglementation canadienne des valeurs mobilières exige que votre représentant travaille sous l'autorité d'un courtier. Votre courtier est BLC.

BLC est responsable de l'ouverture et de l'approbation de nouveaux comptes ainsi que de la supervision de votre représentant, y compris la vérification de la convenance, des placements et des opérations effectuées dans votre compte.

BLC a conclu avec B2BBSFI un arrangement entre remisier et courtier chargé de comptes en vue de la prestation de certains services décrits plus en détail plus bas. Aux termes de cet arrangement, BLC est aussi appelée le remisier.

Rôle de B2BBSFI

B2BBSFI est le courtier chargé de votre compte et est responsable de l'exécution et du règlement des opérations (deux services que peut fournir BLC dans certaines circonstances) ainsi que de la garde de vos liquidités et de vos titres. Vos placements sont détenus par B2BBSFI ou en son nom auprès d'autres dépositaires qualifiés. Pour protéger vos placements, les placements entièrement payés sont séparés des autres et ne peuvent être utilisés dans le cours normal des activités de B2BBSFI. B2BBSFI est également responsable de l'émission de relevés de compte et d'avis d'exécution, ainsi que de la plupart des déclarations fiscales. Pour les opérations sur fonds communs de placement néanmoins, B2BBSFI fait appel au gestionnaire du fonds commun de placement pour l'émission d'avis d'exécution, tel que le permettent les règles de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI).

B2BBSFI ne donne aucun conseil de placement, ne détermine pas la convenance de vos placements et n'est pas responsable, ni n'effectue la supervision des conseils de placement que vous donne votre représentant ou BLC. De plus, B2BBSFI n'est pas tenue d'évaluer la pertinence, le caractère adéquat ou la qualité des instructions reçues de vous, de votre représentant ou de BLC.

B2BBSFI est responsable de la tenue des comptes de fiducie, établis afin de détenir les liquidités reçues de vous, et tous les chèques reçus de vous doivent être établis à l'ordre de « BLC Services financiers inc. »

Rôle du fiduciaire

B2B Trustco (le « fiduciaire ») est le fiduciaire de vos régimes enregistrés. La déclaration de fiducie comprise dans la demande d'ouverture du compte enregistré et dans l'envoi postal suite à l'ouverture de compte est le contrat qui régit vos régimes enregistrés. Le fiduciaire a nommé B2BBSFI en qualité de mandataire à son égard, et peut nommer d'autres mandataires, pour fournir des services à vos régimes enregistrés conformément à la déclaration de fiducie.

Votre rôle

Lorsque vous ouvrez un compte, vous établissez une relation consultative avec BLC. Dans le cadre d'une relation consultative, vous êtes responsable de vos décisions de placement, mais BLC et votre représentant vous donneront des conseils et des recommandations afin que vous puissiez prendre des décisions de placement éclairées vous aidant à atteindre vos objectifs financiers. Il incombe à BLC et à votre représentant de s'assurer que les recommandations de placement vous conviennent, en fonction de vos objectifs et besoins en matière de placement, de vos connaissances à cet égard, de votre horizon de placement, de votre profil de risque et d'autres renseignements et personnels et financiers et liés à votre situation. La section « Évaluation de la convenance » du présent document d'information décrit plus en détail le mode et le moment d'évaluation de la convenance des placements.

Dans le cadre de la procédure d'ouverture de compte, vous recevrez, en plus du présent document d'information, ce qui suit :

- Demande d'ouverture de compte
- Convention de compte d'investissement et/ou de compte enregistré et/ou de compte d'épargne libre d'impôt
- Avis sur la protection des renseignements personnels
- Explication de la Norme canadienne 54-101 aux clients concernant les documents destinés aux porteurs de titres
- Modalités relatives aux débits préautorisés (DPA)
- Modalités relatives aux dépôts

- Déclaration de fiducie du Régime d'épargne-retraite et ses suppléments et addenda, Déclaration de fiducie du Fonds de revenu de retraite et ses suppléments et addenda ou Déclaration de fiducie du Compte d'épargne libre d'impôt de B2B Trustco, selon le cas
- Emprunter pour investir (« Déclaration concernant le levier financier »)
- Barème de frais BLC
- Dépliant de l'OCRI intitulé « Dépôt d'une plainte »
- Dépliant « Comment l'OCRI protège les investisseurs »
- Brochure « Protection de vos dépôts » de la SADC

Les renseignements sur vos placements vous seront communiqués selon les modes suivants :

- **Avis d'exécution** : Après chaque opération de placement, vous recevrez de B2BBSFI un avis d'exécution écrit par la poste, sauf si vous vous êtes inscrit afin de pouvoir consulter les communications par voie électronique, ou, en cas d'opération sur fonds commun de placement, vous recevrez de la société de fonds le détail de l'opération, généralement dans les dix (10) jours ouvrables de la date de l'opération. En cas d'opérations systématiques (c. à d. des cotisations préautorisées, des programmes de retraits systématiques, etc.), un avis d'exécution sera émis pour la première opération systématique. Les opérations ultérieures réalisées aux termes des instructions systématiques ne généreront pas d'avis d'exécution; toutefois, le détail de ces opérations figurera sur votre relevé de compte (voir ci-dessous).
- **Relevé de compte** : Vous recevrez, à la fin de chaque mois (si des opérations ont eu lieu au courant du mois) ou à la fin de chaque trimestre civil, un relevé détaillé par la poste, sauf si vous avez choisi de consulter les communications en format électronique pourvu que le compte affiche un solde débiteur ou créditeur ou contienne des titres. Le relevé détaillera l'activité du compte et indiquera les titres y étant détenus et leur valeur à la fin de la période visée.
- **Rapport sur les frais et honoraires et Rapport sur le rendement** : Ces deux rapports, qui vous sont remis chaque année en même temps que votre relevé de compte de décembre, contiennent de l'information sur les 12 derniers mois (année civile). Ils seront joints à votre relevé de fin décembre pour chaque compte actif à la fin de l'année civile. Le Rapport sur les frais et honoraires vous aidera à comprendre les frais que vous avez payés et les honoraires qui ont été versés à votre courtier remisier – B2BBSFI ou tout autre courtier, comme un émetteur de fonds – pour la gestion de votre compte. Ce rapport comprend les frais d'exploitation, qui correspondent aux montants perçus pour la gestion, le transfert ou la fermeture de votre compte, ainsi que les frais d'opération, à savoir les montants perçus dans le cadre des opérations d'achat ou de vente ou de toute autre opération dans votre compte. Le Rapport sur le rendement contient des renseignements sur le rendement de votre compte et vous aide à évaluer vos progrès relatifs à l'atteinte de vos objectifs de placement. Ce rapport contient des renseignements sur l'évolution de la valeur marchande de votre compte au cours des 12 derniers mois et depuis son ouverture. Il présente aussi le rendement total de votre compte (en %) calculé au moyen de la méthode du taux de rendement pondéré selon la valeur monétaire, qui tient compte de différents facteurs, comme l'évolution de la valeur de vos placements, et est fonction du montant et du moment des dépôts et des retraits effectués dans votre compte.
- **Renseignements fiscaux** : Chaque année, votre feuille T5008 – État des opérations sur titres et votre Relevé 18 – transactions de titres vous seront envoyés par la poste en février. Ils contiennent des renseignements concernant les titres détenus dans votre compte non enregistré ou votre compte d'investissement vendus pendant l'année civile précédente, le cas échéant. Ce rapport contient des renseignements sur le prix de base rajusté des titres vendus. Lorsqu'un titre est acheté par l'intermédiaire de B2BBSFI, le prix de base rajusté représente la valeur comptable ou le coût d'origine du titre, y compris les commissions, les frais ou charges éventuels inscrits dans les livres de B2BBSFI. Veuillez noter que, lorsque le placement n'a pas été acheté par l'intermédiaire de B2BBSFI, la juste valeur de marché au moment du transfert entrant est utilisée comme valeur comptable ou, dans le cas de fonds communs de placement, ce sera la valeur comptable de la société de fonds si la valeur comptable n'a pas été fournie à la date du transfert ou, dans le cas de fonds communs de placement, comme valeur comptable dans les livres de la société concernée. B2BBSFI vous permet également de consulter les renseignements de votre compte par voie électronique et sécurisée au moyen d'Accès Client. Pour plus de renseignements sur Accès Client, consultez votre représentant ou le site Web b2bbanque.com/servicesdecourriers de B2BBSFI.

Nous vous recommandons d'examiner attentivement et sans délai tous les avis d'exécution et les relevés de compte et

de signaler toute erreur, omission ou question à votre représentant.

Lorsque les renseignements qui vous ont été fournis subissent une modification importante susceptible d'avoir une incidence sur la nature de la relation qui vous lie à B2BBSFI, B2BBSFI prendra des mesures raisonnables pour vous en informer au moment opportun.

Produits et services

BLC est un courtier en épargne collective autorisé en vertu de la législation provinciale sur les valeurs mobilières à vendre des fonds communs de placement ainsi que d'autres types de produits, tels qu'ils sont décrits dans la présente section. Un fonds commun de placement est un produit de placement qui permet aux investisseurs ayant des objectifs de placement similaires de mettre en commun leur fonds. L'organisme de placement collectif utilise ces sommes pour l'acquisition de différents types de placements pour le compte de l'ensemble des investisseurs. Un gestionnaire de portefeuille prend les décisions d'investissement en vue de l'achat et de la vente des placements, tels que des actions, des obligations ou d'autres titres, conformément à l'objectif et aux stratégies de placement du fonds commun de placement. Lorsque vous

investissez dans un fonds commun de placement, vous achetez des parts ou des actions du fonds, chaque part ou action représentant une partie des sommes d'argent mises en commun. Le rôle de votre représentant consiste à vous guider parmi les différents fonds communs de placement offerts et à vous conseiller sur ceux qui conviennent le mieux à vos besoins. Il importe de noter que les fonds communs de placement offerts par BLCSP ne sont pas couverts par la Société d'assurance-dépôts du Canada ni par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières ni par tout autre organisme public d'assurance-dépôts. De plus, ces fonds ne sont pas garantis, ni en totalité ni en partie, par BLC, B2B Trustco, B2BBSFI ou toute société de fonds. Rien ne garantit que le fonds maintiendra une valeur liquidative fixe par part ou que le plein montant de votre placement dans le fonds vous sera retourné. La valeur des fonds communs de placement fluctue souvent, et le rendement passé n'est pas indicatif du rendement futur. Consultez le prospectus simplifié ou l'aperçu de fonds pertinent, que vous pouvez obtenir auprès de votre représentant.

BLCSP est également une société de planification financière inscrite au Québec qui offre des services-conseils aux clients par l'intermédiaire de planificateurs financiers agréés au Québec. La planification financière peut comprendre les successions, les finances, l'assurance et la gestion des risques, les placements, les aspects juridiques, la retraite et la fiscalité. BLCSP n'offre pas de conseils fiscaux, juridiques ou comptables.

Vous pouvez ouvrir un compte auprès de BLCSP avec un représentant dans l'une de nos succursales ou, dans certains cas, par téléphone, avec l'un de nos représentants BLCSP. BLCSP offre des prêts investissements par l'intermédiaire de B2B Banque. Tous les décaissements obtenus dans le cadre de cette recommandation sont investis dans un compte BLCSP. L'achat de titres au moyen de fonds empruntés comporte plus de risques que leur achat au comptant. Si vous empruntez des fonds pour acheter des titres, vous avez l'obligation de rembourser votre emprunt et de payer les intérêts exigés par les modalités de l'emprunt même en cas de baisse de la valeur des titres que vous avez achetés. Le principal risque associé au placement effectué au moyen de fonds empruntés est que vos pertes pourraient être plus importantes que si vous investissiez votre propre argent et que vous pourriez devoir vendre d'autres actifs ou utiliser l'argent que vous avez mis de côté à d'autres fins pour rembourser votre prêt. Si vous avez utilisé votre maison comme garantie pour le prêt, vous pourriez perdre votre maison.

Il est important de noter que BLCSP agit en tant que distributeur principal dans le cadre d'un accord avec la Corporation financière Mackenzie (« Mackenzie »). En vertu de cet accord, BLCSP a accepté de distribuer exclusivement le « groupe de fonds de la Banque Laurentienne » et ne peut donc pas distribuer d'autres fonds, sous réserve de certaines exceptions. Consulter le prospectus simplifié de Mackenzie ou

l'aperçu de fonds fourni par votre Représentant, ou tout autre document fourni par ce dernier pour plus d'information concernant des fonds communs de placement précis. Par l'entremise de Mackenzie, BLCSP offre des produits et des services comme le programme de tarification préférentielle, le service de versements flexibles, les programmes de prélèvements automatiques, les programmes de retrais systématiques et le système de rééquilibrage des portefeuilles.

Le secteur Gestion privée de la Banque Laurentienne du Canada offre un programme de rémunération à l'acte exclusif (sous réserve des critères d'admissibilité) (comptes assortis de frais de gestion) qui a l'obligation de maintenir des niveaux précis d'actifs pour conserver le pourcentage des honoraires. Les transferts en nature sont autorisés uniquement auprès de Gestion Privée à certaines conditions. Toutefois, aucun achat de fonds communs de placement n'est autorisé, sauf dans le groupe de fonds de la Banque Laurentienne.

BLCSP distribue également des produits de dépôt et des CPGAction provenant exclusivement d'émetteurs de BLC (BLC, Trust La Laurentienne et BLC Trust; consultez le document Divulgence des émetteurs reliés et associés). Les produits de dépôt offrent un taux d'intérêt fixe pour une durée déterminée, y compris les dépôts à terme (rachetables en tout temps) et les certificats de placement garanti (rachetables à l'échéance uniquement). Le versement du capital investi et des intérêts est garanti, sauf dans des circonstances particulières selon les modalités du produit. Les CPGAction sont des placements liés à un indice qui ont un potentiel de rendement plus élevé qu'un CPG ordinaire en raison de l'intérêt lié au rendement du marché alors que le capital est entièrement garanti (non offert de façon continue, mais peut être émis plusieurs fois au cours de l'année). Les produits de dépôt et les CPGAction sont garantis et couverts par la Société d'assurance-dépôts du Canada selon ses modalités. L'offre de produits de dépôt et de CPGAction est examinée régulièrement par BLC afin de veiller à ce que ces produits demeurent concurrentiels.

BLCSP vous informera de tout changement important apporté aux types de produits et de services offerts aux clients.

Veillez noter que B2BBSFI n'accepte pas d'espèces pour les opérations que vous effectuez avec elle et BLCSP. Les chèques doivent être libellés à l'ordre de BLC Services financiers inc., et non directement à l'ordre de votre représentant ou de toute autre personne.

BLCSP s'est dotée d'un processus annuel d'examen pour sa gamme de produits afin de s'assurer que les produits appropriés répondent aux critères d'admissibilité des produits de BLCSP et qu'ils sont disponibles. BLCSP veille également à ce que ses représentants connaissent les produits et services qu'ils offrent afin d'en évaluer la pertinence pour le portefeuille des clients. BLCSP estime qu'elle offre une vaste gamme de fonds communs de placement qui répondent aux besoins de la plupart des clients.

Selon notre offre de produits, cela pourrait ne pas s'appliquer, mais veuillez noter que dans certains cas, un produit peut être assujéti à une restriction et ne pas pouvoir être vendu ou liquidé. Voici quelques raisons possibles :

1. le produit fait l'objet d'une période de retenue (par exemple, un CPG);
2. le produit est mis sous séquestre ou en faillite.

Veillez lire attentivement la documentation liée au produit ou communiquer avec votre représentant ou BLCSP afin d'obtenir des renseignements sur d'éventuelles restrictions relatives aux produits.

Les produits acceptables peuvent être conservés en votre nom dans un compte en comptant non enregistré, un compte enregistré (REER, REER du conjoint, FERR, FRRI ou FRV) ou un compte d'épargne libre d'impôt (« CELI »).

Collecte, utilisation et communication de renseignements personnels

BLCSP recueille des renseignements personnels à votre sujet et, s'il y a lieu, au sujet de votre conjoint et de vos bénéficiaires afin de faire affaire avec vous (par exemple pour procéder à un placement ou obtenir un service, pour recevoir des instructions quant à vos placements ou services ou pour recevoir des renseignements relatifs à vos placements ou services). BLCSP ne

partage aucun renseignement personnel avec des tiers, sauf aux fins énoncées ci-dessous. Les renseignements personnels recueillis à votre sujet comprennent des renseignements relatifs à votre situation personnelle et financière, comme votre état civil, votre profession, votre âge, votre revenu, vos avoirs nets, le nombre de personnes à votre charge, etc. BLCSP peut recueillir auprès de vous ou de tiers (y compris des sociétés de fonds, des institutions financières avec lesquelles vous traitez ou avez traité des opérations, des bureaux de crédit et des agences d'évaluation du crédit, ainsi que des tiers qui déclarent avoir le droit de communiquer les renseignements) des renseignements personnels à votre sujet (les « renseignements ») dont elle a besoin pour vous fournir des produits et des services, y compris aux fins suivantes :

- vous identifier;
- respecter des exigences de sécurité ou de traitement ou des exigences d'origine législative ou réglementaire, comme l'obtention de numéros d'assurance sociale tel que l'exige la Loi de l'impôt sur le revenu;
- assurer une protection contre l'erreur et la fraude;
- vérifier la convenance des placements que vous faites;
- vous fournir des services courants; et
- vous offrir des produits et des services qui répondent à vos besoins.

Veillez noter que votre numéro d'assurance sociale doit être fourni dans votre demande d'ouverture de compte. En nous le fournissant, vous autorisez aussi BLCSP à l'utiliser afin de vous identifier.

Vous trouverez toutes les précisions sur le traitement de vos renseignements personnels dans l'Avis sur la protection des renseignements personnels inclus dans la demande et dans la trousse de bienvenue qui vous a été remise à l'ouverture de votre compte.

Communication de renseignements

BLCSP peut communiquer ou transmettre ces renseignements aux membres de son groupe et à ses entités affiliées, à ses consultants, à une autorité gouvernementale, à un organisme d'enquête ou à un organisme d'autorégulation et à ses fournisseurs de services (les « fournisseurs de services »), y compris son courtier chargé de comptes, aux fins suivantes :

- établir et maintenir sa relation avec vous, y compris administrer votre compte;
- offrir, ou permettre à ses fournisseurs de services d'offrir, des produits et des services répondant à vos besoins;
- satisfaire à des exigences de sécurité ou de traitement ou à des exigences d'origine législative ou réglementaire; respecter tous les régimes juridiques ou réglementaires ou les régimes relatifs aux valeurs mobilières applicables; et
- dans le cas de B2BBSFI, exécuter les fonctions de courtier chargé de comptes tel qu'il est décrit dans le présent document d'information.

Lorsque des renseignements sont communiqués ou transmis à un fournisseur de services de BLCSP, des moyens contractuels sont employés pour assurer qu'ils sont utilisés exclusivement aux fins pour lesquelles les services du fournisseur de services ont été retenus. Dans le cas d'un fournisseur de services situé à l'extérieur du Canada, ce dernier sera lié par les lois du territoire où il est situé, et les renseignements (y compris les renseignements personnels) pourront être communiqués conformément à ces lois.

Les renseignements ne seront pas vendus, loués ou échangés.

Indice de référence

Un indice de référence fournit des renseignements vous permettant de comparer les rendements de vos placements.

Les étudiants comparent leur note à la moyenne de la classe pour déterminer s'ils ont bien réussi. De la même façon, un indice de référence vous aide à comprendre le rendement de vos placements. Vous ne comparerez pas votre note en mathématiques à la moyenne de la classe pour un examen de français. De même, vous ne devez pas comparer votre fonds d'actions à un indice de référence conçu pour les fonds d'obligations.

Il existe une grande variété d'indices de référence; il est important d'utiliser celui qui convient. Parmi les indices de référence courants figurent l'indice composé S&P/TSX pour les actions canadiennes, l'indice universel DEX pour les obligations canadiennes et l'indice S&P500 pour les actions américaines. Pour un portefeuille composé de titres de différentes catégories d'actifs, la comparaison appropriée serait une combinaison d'indices pondérés en fonction de la composition des actifs du portefeuille.

Lorsqu'un fonds utilise un indice de référence, ce dernier est indiqué dans le rapport de la direction sur le rendement du fonds. Vous pouvez consulter ce rapport en ligne sur le site Web de la société de fonds ou sur www.sedar.com. Vous pouvez aussi obtenir ce renseignement auprès de votre représentant.

Un indice de marché fournit de bons renseignements historiques, mais n'est pas un outil complet de comparaison pour vos placements pour trois raisons :

1. Un indice de marché ne reflète pas les frais associés à la gestion et au fonctionnement d'un fonds commun de placement. Pour comparer votre fonds à un indice de référence, vous devez soustraire les frais liés au fonds du rendement de l'indice de référence.
2. Un indice de marché mesure le rendement sur une période donnée. Si vous déteniez le fonds commun de placement au cours d'une autre période, la comparaison ne sera pas parfaite.
3. Les indices de référence utilisent une formule pondérée en fonction du temps pour calculer le rendement. Sur le relevé que vous recevrez après 2016, le rendement sera calculé selon une formule pondérée en fonction des flux de trésorerie externes.

Pour toutes ces raisons, votre rendement pourrait être différent de celui de l'indice de référence du fonds.

Il importe de noter que B2BBSFI ne fournit pas d'indice de référence dans les relevés de compte ou d'autres rapports.

Risques associés aux placements

Il y a plusieurs types de risques associés à un placement. Les marchés évoluant à la hausse et à la baisse, il y a un risque général de marché, c'est-à-dire un risque de perdre, en tout ou en partie, le capital investi ou d'obtenir un rendement inférieur à ce à quoi vous attendiez. Il y a également des risques propres à certains types de placements, par exemple :

- Le **risque d'inflation** est le risque que la valeur d'un placement diminue du fait de l'inflation. Le coût des biens augmente avec l'inflation, ce qui réduit le pouvoir d'achat des sommes investies et des intérêts qu'elles génèrent.
- Le **risque de taux d'intérêt** est le risque que la valeur d'un placement baisse lorsque les

à suivre..

taux d'intérêt augmentent. Les taux d'intérêt affectent un grand nombre de placements. Par exemple, la valeur des bons du Trésor et des obligations a tendance à baisser lorsque les taux d'intérêt augmentent.

- Le **risque de crédit** est le risque qu'une dette ne soit pas remboursée.
- Le **risque de liquidité** est le risque que le fonds ne soit pas en mesure d'acheter ou de vendre un placement rapidement parce que les occasions d'achat et de vente sont limitées. La plupart des titres appartenant aux fonds peuvent être vendus rapidement à un prix acceptable, mais certains peuvent être difficiles à vendre de par leur nature, en raison de modalités de règlement ou pour d'autres raisons. La difficulté de vendre des titres peut entraîner une perte ou se révéler coûteuse pour un fonds.
- Le **risque de change** est le risque qu'un placement libellé dans une devise étrangère perde de sa valeur en raison des fluctuations du taux de change.
- Le **risque de spécialisation ou de concentration** est associé à la concentration des placements dans un seul secteur ou une seule zone géographique. Tout effondrement économique dans le secteur ou la zone géographique pourrait affecter le placement, le portefeuille n'étant pas assez diversifié pour en compenser la baisse.
- Le **risque associé aux marchés étrangers** est le risque qu'un placement dans un titre étranger dépende globalement de facteurs économiques mondiaux, ou de facteurs économiques et politiques propres au pays où l'émetteur étranger exerce ses activités. Tous ces facteurs, ou certains d'entre eux, pourraient affecter la volatilité d'un placement dans des titres étrangers comparativement à un placement dans des titres d'un émetteur exerçant ses activités au Canada.

Les fonds communs de placement présentent des profils de risque très différents, et il est important, avant d'y investir, de déterminer le type de risque auquel un fonds peut être exposé. Le niveau de risque d'un fonds commun de placement donné dépend très fortement des types de placements acquis et du degré de diversification de ces placements. Un fonds commun de placement contenant uniquement des titres de participation dans un seul secteur d'activité présente généralement un risque plus élevé. Un fonds commun de placement qui investit dans des obligations présente généralement un risque plus faible qu'un fonds qui investit dans des actions. Le nombre de fonds communs de placement qui devraient être détenus dans un portefeuille diversifié dépendra de la diversification de chaque fonds et de la corrélation des différents fonds communs de placement, c'est-à-dire s'ils évoluent dans la même direction ou dans des directions différentes. De plus amples informations sur les risques propres à un produit donné sont énoncées dans les prospectus simplifiés applicables ou les aperçus de fonds, accessibles à l'adresse www.sedar.com, ou dans tout autre document d'information sur les produits que nous ou votre représentant pouvons émettre. Il existe d'autres risques liés aux placements dans des fonds communs de placement. Nous vous invitons à consulter le prospectus simplifié du fonds commun de placement que vous souhaitez acheter et à consulter la section « Quels sont les risques associés à un placement dans un OPC? » Vous pouvez trouver le prospectus simplifié sur www.sedar.com ou consulter votre représentant.

Risques associés à l'effet de levier

L'effet de levier financier est une stratégie d'endettement qui consiste à contracter un emprunt pour acheter des valeurs mobilières dont, entre autres, des placements ou des titres de fonds communs de placement, dans la perspective de générer un rendement supérieur qui surpasse le coût d'emprunt.

L'achat de titres au moyen de fonds empruntés comporte plus de risques que leur achat au comptant. Si vous empruntez des fonds pour acheter des titres, vous avez l'obligation de rembourser votre emprunt et de payer les intérêts exigés par les modalités de l'emprunt même en cas de baisse de la valeur des titres que vous avez achetés. Si vous désirez acheter un titre en contractant un emprunt, un document d'information expliquant les risques liés à l'utilisation de cette stratégie vous sera remis.

« Connaissez votre client » et évaluation de la pertinence

Compte tenu de votre situation personnelle et financière, votre représentant de BLCSF vous fournira les conseils et les recommandations dont vous aurez besoin pour prendre des décisions de placement éclairées afin de vous aider à atteindre vos objectifs financiers. La législation sur les valeurs mobilières exige que chaque recommandation faite par votre représentant soit adaptée à vos objectifs et besoins de placement, à vos connaissances en matière de placement, à votre horizon de placement, à votre profil de risque et à votre situation personnelle ou financière, un principe souvent nommé « Connaissez votre client ». Ces recommandations doivent aussi toujours

être au mieux de vos intérêts. Il importe que vous compreniez que votre représentant utilise ces renseignements pour évaluer la convenance des placements pouvant vous être proposés et que BLCSF et votre représentant ont la responsabilité d'obtenir de vous et de mettre à jour les renseignements « connaître son client » à votre sujet.

Vous devez également mettre à jour vos renseignements dans les cas suivants :

- lorsque BLCSF prend connaissance d'un changement important quant aux renseignements sur le client (c.-à-d. un changement du niveau de revenu, etc.) qui pourrait faire en sorte que le compte soit inadéquat;
- BLCSF effectue un examen périodique au moins une fois tous les 36 mois; certains des renseignements personnels et financiers sur lesquels elle pourrait vous poser des questions comprennent ceux qui suivent et détermineront votre profil d'investisseur par compte :

Votre horizon de placement

Votre horizon de placement est l'intervalle entre le moment actuel et le moment où vous devrez retirer une partie importante des sommes investies. La durée de votre horizon de placement influence les types de placements qui peuvent vous convenir. Les investisseurs dont l'horizon de placement est supérieur à trois ans disposent d'un degré plus élevé de souplesse dans la constitution d'un portefeuille (quoique la tolérance au risque et les objectifs de placement doivent également être considérés). Si votre horizon de placement est très court, les placements plus prudents, tels les CPG ou les fonds du marché monétaire, pourraient représenter la seule option convenable pour vous.

Vos connaissances en matière de placement

Vos connaissances en matière de placement doivent refléter votre compréhension et votre expérience de l'investissement, des produits de placement et des risques connexes. Si vous possédez un degré élevé de connaissances en matière de placement, vous comprenez bien le risque relatif des divers types de placements et comprenez comment le degré de risque

accepté influe sur les rendements potentiels. Si vous connaissez très peu les placements et les marchés financiers, les stratégies et les placements spéculatifs et à haut risque ne représentent probablement pas des options convenables pour vous.

Vos besoins et objectifs en matière de placement

Vos besoins et objectifs en matière de placement sont le but ou le résultat que vous souhaitez atteindre au moyen de vos placements. La compréhension de vos objectifs de placement aide à déterminer les types de placements qui conviennent le mieux à vos besoins. Les produits de placement destinés à atteindre des objectifs différents sont assortis de degrés de risque et de rendements potentiels différents. Si vous visez plusieurs objectifs, votre représentant doit pouvoir en déterminer l'importance relative et interpréter celle-ci dans votre portefeuille. Afin de faciliter l'interprétation des différents buts, les objectifs sont décrits et expliqués ci-après :

Sécurité : Vous voulez que les sommes que vous avez investies restent à l'abri des pertes à court terme ou facilement disponibles en cas de besoin à court terme. Les placements correspondant à cet objectif comprennent les CPG et les fonds du marché monétaire.

Titres à revenu fixe : Vous voulez que vos placements génèrent un revenu régulier et la croissance de leur valeur vous préoccupe moins. Les placements correspondant à cet objectif comprennent les placements à revenu fixe tels les fonds d'obligations.

Mixte : Vous voulez générer un certain revenu, tout en ayant une certaine possibilité de croissance de la valeur des placements. Un fonds ou un portefeuille équilibré qui comprend au moins 35 % de placements en titres à revenu fixe et au plus 65 % de fonds d'actions satisfera à cet objectif.

Croissance : Vous voulez générer une croissance à long terme de vos placements. Un portefeuille comprenant une proportion relativement élevée de fonds qui investissent dans des actions correspondra à cet objectif si, par ailleurs, vous disposez d'un long horizon de placement et vous voulez et pouvez accepter plus de risque.

Votre profil de risque

Votre représentant doit établir le profil de risque selon votre capacité d'accepter les risques et votre capacité de faire face aux baisses de la valeur de votre portefeuille. Il ne s'agit pas simplement de votre niveau de confort ou de votre attitude envers le risque, mais aussi de votre capacité de supporter les pertes financières. Par conséquent, votre profil de risque doit être reflété dans les types de placements que vous détenez dans votre portefeuille et ne devrait pas être dépassé.

Attitude envers le risque

Votre degré de tolérance au risque est un facteur important pour déterminer si vous devriez investir de façon plutôt prudente ou plutôt dynamique. Généralement, vous devez prendre plus de risque pour obtenir des rendements plus élevés. Si vous décidez de rechercher de tels rendements potentiellement plus élevés, vous risquez de subir des pertes plus élevées.

Capacité relative au risque

Votre situation financière incluant vos actifs, vos dettes ainsi que le montant et la stabilité de votre revenu sont tous des facteurs importants pour déterminer le niveau de risque que vous pouvez prendre avec vos placements. En outre, plus la portion de vos actifs totaux que vous investissez est grande, plus vous voudrez faire preuve de prudence quant à cette partie de votre portefeuille.

Votre âge

Votre âge est un élément important à prendre en considération lorsque vous bâtissez un portefeuille de placement. Les investisseurs plus jeunes peuvent avoir des portefeuilles composés principalement d'actions afin de maximiser le potentiel de croissance s'ils ont aussi un profil de risque témoignant d'une tolérance plus élevée au risque et un horizon de placement étendu. Les investisseurs qui sont à la retraite ou qui s'en approchent sont souvent moins capables de supporter les pertes et peuvent avoir des portefeuilles destinés à maximiser le revenu et la préservation du capital.

Après avoir recueilli vos renseignements personnels et financiers, y compris votre horizon de placement, vos connaissances en matière de placement, vos besoins et objectifs en matière de placement, votre profil de risque et votre âge, votre représentant de BLCSF pourra déterminer votre profil d'investisseur par compte. Ce dernier contribuera à déterminer la répartition de l'actif et le niveau de risque qui vous conviennent le mieux. D'autres éléments pourraient être pris en considération afin d'évaluer la pertinence de votre compte, notamment :

- le type de compte;
- les frais accessoires actuels et potentiels;
- la concentration et la liquidité liées à un produit ou à un secteur;

- les caractéristiques de chaque produit au sein du portefeuille.

BLCSF évaluera la convenance des placements détenus dans votre compte aux moments suivants :

- lorsqu'un ordre est passé à l'égard de votre compte;
- lorsque BLCSF ou votre représentant se rend compte d'un changement important dans votre situation personnelle;
- lorsque vous transférez des actifs dans votre compte; et
- lorsque le représentant responsable de votre compte est remplacé.

Veillez noter que des circonstances autres que celles qui sont indiquées ci-dessus, comme d'importantes fluctuations du marché ou un changement important touchant un placement, ne déclencheront pas automatiquement un examen de la convenance. Si vous avez des questions ou des préoccupations, vous pouvez communiquer avec votre représentant en tout temps pour discuter de votre portefeuille de placement.

Renseignements sur la personne-ressource de confiance

Nous sommes tenus de vous demander le nom et les coordonnées d'une personne en qui vous avez confiance pour vous aider à protéger vos placements. Nous pourrions communiquer avec cette personne pour confirmer l'un ou l'autre des éléments suivants ou pour lui poser des questions à ce sujet :

- possibilité d'exploitation financière ou de mauvais traitements vous touchant ou touchant votre compte;
- préoccupations au sujet de votre capacité mentale ou de votre état de santé qui pourrait compromettre vos décisions financières;
- l'identité de votre tuteur légal, exécuteur testamentaire, fiduciaire ou autre représentant personnel ou légal;
- vos coordonnées actuelles.

La désignation d'une personne-ressource de confiance est facultative. Lorsque vous fournissez des renseignements sur une personne-ressource de confiance, vous autorisez votre conseiller

ou votre courtier à communiquer avec votre personne-ressource de confiance pour obtenir les renseignements nécessaires à la confirmation des préoccupations à votre sujet pour lui communiquer ces renseignements afin qu'elle puisse obtenir les renseignements ou l'aide nécessaires.

Seuls les renseignements nécessaires pour discuter des préoccupations à votre sujet et pour vous aider peuvent être communiqués à votre personne-ressource de confiance. Ces renseignements pourraient comprendre notamment des renseignements médicaux et des précisions sur votre vie personnelle, vos avoirs financiers et vos opérations. Le courtier ou le conseiller peut suspendre temporairement les opérations pendant la période nécessaire pour régler la situation et éliminer les préoccupations à votre sujet. Si une telle retenue est faite, vous en serez avisé.

Le courtier ou le conseiller communiquera d'abord avec la personne-ressource de confiance principale. Nous communiquerons avec une personne-ressource de confiance secondaire si la personne-ressource de confiance principale refuse ou n'est pas en mesure de collaborer, ou si elle est soupçonnée de vous exploiter financièrement ou de vous maltraiter.

Vous serez le seul responsable d'aviser vos personnes-ressources de confiance de cette nomination, des circonstances dans lesquelles elles peuvent être contactées et du fait que vous avez donné leurs coordonnées à votre courtier ou à votre conseiller. Vous confirmez que vos personnes-ressources de confiance vous ont donné leur autorisation d'assumer cette responsabilité.

Vous seul pouvez révoquer ce consentement ou changer de personnes-ressources de confiance en tout temps en avisant par écrit le courtier ou le conseiller.

Vos personnes-ressources de confiance ne peuvent exécuter des opérations, prendre des décisions financières ou agir en votre nom.

Le courtier ou le conseiller peut communiquer avec vos personnes-ressources de confiance si l'une des situations susmentionnées se produit, mais il n'est pas légalement tenu de le faire et ne peut être tenu responsable de ne pas l'avoir fait.

Conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêts peuvent survenir en lien avec les services que BLCSF ou B2BBSFI vous rend.

Un conflit d'intérêts comprend toute situation où :

- les intérêts des différentes parties, comme les intérêts d'un client et ceux d'une société inscrite, diffèrent ou divergent;
- une société inscrite peut être tentée de faire passer ses propres intérêts avant ceux du client; ou
- la société inscrite peut recevoir des sommes d'argent ou des avantages non financiers ou peut subir des préjudices qui peuvent compromettre la relation de confiance entre elle et son client raisonnable.

Les lois sur les valeurs mobilières du Canada exigent des courtiers en valeurs mobilières et autres personnes inscrites qu'ils prennent des mesures raisonnables afin d'identifier et de régler tout conflit d'intérêts réel important et tout conflit d'intérêts potentiel important que la personne inscrite s'attend raisonnablement à voir survenir entre la personne inscrite, y compris toute personne agissant au nom de la personne inscrite d'une part, et un client d'autre part. En outre, lorsqu'une société inscrite agit pour le compte d'un client en lien avec l'achat ou la vente d'un titre émis par elle ou par d'autres émetteurs auxquels elle ou d'autres parties reliées à elle sont reliées ou associées, elle est tenue de fournir des renseignements particuliers au client. En cas de conflit d'intérêts impossible à éviter, BLCSF ou B2BBSFI prendra des mesures raisonnables pour vous en informer par écrit en temps utile et veiller à ce que le conflit soit traité de façon juste au mieux de vos intérêts.

Pour garder la confiance et le respect du public, BLCSF et B2BBSFI ont toutes deux adopté des politiques et des procédures permettant de déceler, d'éviter, de traiter et de réduire au minimum les conflits d'intérêts dans lesquels BLCSF, B2BBSFI, leurs employés ou leurs représentants pourraient se retrouver dans le cadre de leur relation avec vous. Les employés et les représentants de BLCSF et de B2BBSFI sont tenus de régler tout conflit d'intérêts en exerçant un jugement professionnel raisonnable, en ne tenant compte que de l'intérêt supérieur des clients et sont invités à informer les clients de l'existence d'un conflit d'intérêts dès qu'ils en prennent connaissance. Les employés et les représentants de BLCSF et de B2BBSFI doivent respecter un code de conduite contenant, entre autres, des politiques de règlement de nombreux cas courants de conflits d'intérêts.

Dans certains cas, BLCSF ou B2BBSFI peut conclure avec vous ou pour vous des opérations sur des titres dont l'émetteur ou la contrepartie à l'opération est BLCSF ou B2BBSFI ou une partie ayant un lien de propriété ou d'affaires avec BLCSF ou B2BBSFI. Ces opérations étant susceptibles de générer un conflit d'intérêts entre l'une de ces entités et vous, BLCSF ou B2BBSFI est tenue, aux termes des lois sur les valeurs mobilières, de vous communiquer certaines questions pertinentes relatives aux opérations énoncées dans les sections suivantes intitulées « Divulgence sur les émetteurs reliés et associés » et « Divulgence sur les sociétés inscrites reliées ». BLCSF et B2BBSFI ne pensent pas que ces situations génèrent un conflit d'intérêts avec vous, car d'autres titres non liés semblables vous sont offerts.

A. Divulgence sur les émetteurs reliés et associés

i. Concepts importants

« Émetteur relié » – Une personne ou une société est un émetteur relié de BLCSF dans les cas suivants :

- (a) la personne ou la société qui émet les titres est un porteur de titres influent de BLCSF
- (b) BLCSF est un porteur de titres influent de la personne ou de la société qui émet les titres ou
- (c) BLCSF et la personne ou la société qui émet les titres sont des émetteurs reliés d'une tierce personne ou société.

« Émetteur associé » – Un émetteur associé est un émetteur ou un porteur vendeur plaçant les titres si cet émetteur ou porteur vendeur, ou un émetteur relié de cet émetteur ou porteur vendeur, a une relation avec l'une des personnes ou sociétés suivantes qui peut amener un souscripteur éventuel prudent des titres à avoir des doutes sur l'indépendance entre BLCSF et l'émetteur en vue du placement :

- (a) BLCSF;
- (b) un émetteur relié de BLCSF;
- (c) un administrateur, un dirigeant ou un associé de BLCSF; ou
- (d) un administrateur, un dirigeant ou un associé d'un émetteur relié de BLCSF.

La liste des émetteurs reliés et des émetteurs associés de BLCSF, accompagnée d'un énoncé concis de leur relation avec BLCSF, est jointe au présent document.

ii. Divulgence

Lorsque BLCSF agit en tant que courtier à votre égard ou vous donne des conseils relativement à des titres émis par BLCSF ou par un émetteur relié ou, dans le cadre d'un placement, par un émetteur associé, BLCSF doit, dans de tels cas, communiquer la nature et l'étendue de sa relation avec l'émetteur des titres, ou le fait que BLCSF est l'émetteur. BLCSF doit aussi vous informer lorsqu'elle le sait ou devrait le savoir si, du fait qu'elle agit en tant que courtier ou conseiller à votre égard, des titres seront achetés ou vendus à BLCSF ou à un émetteur relié ou, dans le cadre d'un placement, à un émetteur associé.

Ces informations doivent être divulguées au moment et de la manière suivante :

- (a) Si BLCSF achète ou vend des titres pour votre compte, la divulgation sera contenue dans l'avis d'exécution et le relevé de compte qui vous sont envoyés;
- (b) Lorsque BLCSF vous donne des conseils relativement à l'achat ou à la vente de titres, la divulgation doit être communiquée avant la prestation des conseils, soit par la remise du présent document ou autrement; ou
- (c) Lorsque BLCSF fait une prise ferme sur des titres, la divulgation obligatoire sera contenue dans le prospectus ou dans tout autre document utilisé pour établir l'admissibilité de ces titres.

BLCSF peut, de temps à autre, être réputée reliée ou associée à un ou à plusieurs émetteurs pour l'application de cette divulgation et d'autres règles des lois sur les valeurs mobilières. BLCSF peut avoir agi, et est disposée à continuer à agir, lorsque la loi le permet, en tant que conseiller, courtier ou preneur ferme relativement aux titres de tels émetteurs reliés et associés, ainsi qu'à fournir tous les services qu'elle offre habituellement à l'égard des titres d'autres émetteurs. BLCSF fournira ces services dans le cours normal de ses activités, conformément à nos pratiques et procédures habituelles de même qu'à toutes les obligations de divulgation et autres exigences réglementaires applicables.

iii. Liste des émetteurs reliés et associés

La liste suivante présente, en date du 14 mai 2015, les émetteurs qui sont des émetteurs reliés ou associés de BLCSF du fait de la propriété de titres de participation, directe ou indirecte, par des membres du groupe ou des filiales de la Banque Laurentienne du Canada. Seuls les émetteurs associés qui offrent leurs titres au Canada sont inclus dans la liste suivante d'émetteurs reliés et associés.

B2B Banque
Banque Laurentienne du Canada
Trust La Laurentienne du Canada inc.
BLC Trust

B. Divulgence sur les sociétés inscrites reliées

i. Divulgence

En outre, BLCSF désire aviser ses clients si l'un de ses actionnaires principaux, dirigeants, associés ou administrateurs est aussi actionnaire principal, dirigeant, associé ou administrateur d'une autre société inscrite à l'égard des valeurs mobilières, de même que décrire les politiques et les procédures adoptées pour réduire au minimum le risque de conflit d'intérêts découlant de telles relations.

ii. Liste des sociétés inscrites reliées

En date du 14 mai 2015, toutes les sociétés inscrites reliées suivantes sont des filiales directes ou indirectes de la Banque Laurentienne du Canada (« BLC »).

Sociétés inscrites reliées inscrites au Canada (individuellement, une « société inscrite reliée »)

Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.
BLC Services financiers inc.
B2B Banque Services de valeurs mobilières inc.
B2B Banque Services financiers inc.
B2B Banque Services aux intermédiaires inc.

Par ailleurs, les sociétés inscrites reliées peuvent comprendre d'autres courtiers et conseillers qui deviennent des filiales de BLC.

Une société inscrite reliée peut parfois avoir des administrateurs ou des dirigeants qui sont aussi administrateurs ou dirigeants d'une autre société inscrite reliée.

La BLC et les sociétés inscrites reliées sont toutes des entités morales distinctes qui exercent généralement leurs activités de façon indépendante. Cependant, une société inscrite reliée peut conclure une entente avec une autre société inscrite reliée en vue notamment de fournir des services de soutien, des services de distribution ou de produits et de services, et de référencement de clients.

Les conflits d'intérêts découlant des relations susmentionnées sont réduits au minimum par divers moyens. Les règlements, politiques et procédures mis en place par les organismes de réglementation du secteur limitent et réglementent les relations entre courtiers, conseillers et sociétés inscrites reliées et régissent les relations entre eux et leurs relations avec les clients. En outre, chaque société inscrite reliée a sa propre politique en matière de conflits d'intérêts. Le respect des règlements, politiques et procédures internes et externes fait l'objet d'un suivi à tous les niveaux de la société, sous la supervision de la direction de la conformité de BLCSF.

De plus, les dirigeants et les employés de chacune des sociétés inscrites reliées sont assujettis à un code de conduite qui régit leur conduite et leur conformité aux politiques et procédures internes.

C. B2BBSFI – Divulgence sur les sociétés inscrites reliées ou les émetteurs associés

B2BBSFI a la même obligation de présenter de l'information sur ses sociétés inscrites reliées et ses émetteurs reliés ainsi que de veiller à ce que des politiques et des procédures soient en place pour garder la confiance du public et permettre à B2BBSFI de déceler et de réduire au minimum les conflits d'intérêts.

En date du 14 mai 2015, toutes les sociétés inscrites reliées suivantes sont des filiales directes ou indirectes de la Banque Laurentienne du Canada (« BLC »).

Sociétés inscrites reliées inscrites au Canada (individuellement, une « société inscrite reliée »)

Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.
BLC Services financiers inc.
B2B Banque Services de valeurs mobilières inc.
B2B Banque Services financiers inc.
B2B Banque Services aux intermédiaires inc.

La liste suivante présente, en date du 14 mai 2015, les émetteurs qui sont des émetteurs reliés ou associés de B2BBSFI du fait de la propriété de titres de participation, directe ou indirecte, par des membres du groupe ou des filiales de la Banque Laurentienne du Canada.

Seuls les émetteurs associés qui offrent leurs titres au Canada sont inclus dans la liste suivante d'émetteurs reliés et associés.

B2B Banque
Banque Laurentienne du Canada
Trust La Laurentienne du Canada inc.
BLC Trust

D. Autres conflits d'intérêts potentiels importants.

BLCSF ou ses représentants pourraient se retrouver en situation de conflit d'intérêts potentiel important qui n'a pas été décrit ci-dessus. BLCSF a mis en place des contrôles pour s'assurer que ces cas potentiels sont examinés et traités. Les conflits d'intérêts potentiels importants comprennent :

- BLCSF a conclu une entente de distribution avec Mackenzie en vue de distribuer exclusivement le groupe de fonds de la Banque Laurentienne géré par Mackenzie.
- BLCSF distribue exclusivement les produits de dépôt et les CFGAction des émetteurs de la Banque Laurentienne du Canada, de la Fiducie Laurentienne et de BLC Trust.
- Les représentants peuvent avoir une activité professionnelle externe qu'ils doivent soumettre à BLCSF à des fins d'approbation. Une ligne directrice doit être respectée pour réduire au minimum les conflits d'intérêts. Une activité professionnelle externe peut être approuvée, approuvée avec conditions ou refusée, auquel cas le représentant doit cesser l'une des activités. Les activités professionnelles externes associées à un conflit d'intérêts important ne seront pas approuvées.
- BLCSF a conclu une entente de recommandation avec Valeurs Mobilières Banque Laurentienne afin de leur recommander des clients de sorte que la rémunération pourrait être versée à BLCSF en vertu de cette entente.
- Les représentants de BLCSF ne reçoivent pas de commission, mais leur rémunération est fondée sur un salaire de BLC. Ils ont aussi un programme de rémunération variable. Ils ont des objectifs de rendement par produit, ce qui leur offre la possibilité de recevoir une prime de BLC en fonction des objectifs de placement globaux qu'ils ont atteints, tout en conservant le même pourcentage pour tous les produits de placement.
- Différentes campagnes de marketing et de vente peuvent être mises en œuvre pour un produit particulier et BLCSF a mis en place des procédures en place visant à respecter les exigences réglementaires.

Honoraires, frais et rémunération de BLCSF et de ses représentants

Rémunération de BLCSF et de ses représentants

BLCSF reçoit des commissions de suivi périodiques, généralement mensuelles, fondées sur la valeur moyenne des actifs investis dans les Fonds Mackenzie ou dans d'autres fonds communs de placement pouvant être détenus par BLCSF. Le pourcentage versé varie selon le fonds. BLCSF reçoit aussi des honoraires mensuels pour les fonds communs de placement assortis de frais de gestion.

BLCSF reçoit également une portion des frais de gestion en vertu d'un accord de partage de profits avec Mackenzie qui témoigne le fait que BLCSF agit en tant que distributeur principal sur une base exclusive.

Veillez noter que B2BBSFI peut faire des paiements à BLCSF et que BLCSF peut faire des paiements à B2BBSFI aux termes de l'arrangement entre courtier remisier et courtier chargé de comptes.

Veillez également noter que BLC ou BLCSF peuvent recevoir des paiements de, entre autres, Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc., conformément aux ententes de référencement intervenues entre les parties.

Honoraires et frais pour le client

En général, les fonds communs de placement comportent des frais de gestion qui sont déduits du fonds et ne vous sont pas facturés directement. Les frais de gestion couvrent notamment les coûts de gestion des placements, de commercialisation et d'administration de la société. En outre, chaque fonds acquitte ses

propres frais d'exploitation, notamment les frais de courtage liés à la négociation des parts, les frais de vérification, ainsi que les frais des communications destinées aux porteurs de parts. Les frais de gestion et d'exploitation sont facturés chaque année sous forme d'un ratio de frais de gestion (RFG), exprimé en pourcentage de votre investissement total. Ces frais sont déduits avant le calcul des rendements du fonds. Par exemple, si un fonds dégage un rendement de 8 % et que le RFG s'élève à 2 %, le rendement déclaré pour l'année s'établira à 6 %.

Des frais de service peuvent être facturés dans les comptes de BLCSF. Des frais peuvent aussi s'appliquer en cas de retrait, de fermeture de compte et de transfert à une autre institution.

Veillez consulter le barème de frais de BLCSF pour plus de détails.

Les frais imputés à vos comptes ou à vos placements, comme les frais de gestion, les autres frais courants, les frais d'exploitation ou les frais d'opérations, peuvent avoir une incidence négative sur le rendement des placements de votre compte et peuvent avoir un effet cumulatif au fil du temps. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec votre représentant.

BLCSF offre principalement des fonds sans frais d'acquisition, c'est-à-dire sans frais d'achat ni frais de rachat pour vous. Toutefois, certains frais peuvent être payés par vous directement parce qu'ils sont associés à l'achat ou au rachat de fonds communs de placement. Les fonds achetés selon le mode de souscription à frais d'acquisition reportés (frais de rachat) donnent lieu à des frais de rachat appliqués selon un barème dégressif sur un nombre d'années déterminé jusqu'à ce que les frais deviennent nuls. Les fonds achetés selon le mode de souscription à frais d'acquisition donnent lieu à des frais d'achat. Ces frais s'expriment en pourcentage de votre investissement et varient normalement entre 0 % et 5 %.

BLCSF facture des honoraires pour les fonds communs de placement qui sont détenus dans des séries à honoraires. Ces fonds sont exclusivement offerts aux clients de la Gestion privée admissibles ayant accepté l'offre. Le pourcentage des honoraires dépend des actifs placés dans les fonds communs de placement à la fin de chaque mois. Si votre compte est visé par le programme d'honoraires de la Gestion privée de BLCSF, un montant des honoraires négociés sera versé à BLCSF et une portion de ces honoraires sera versée à B2BBSFI, comme expliqué dans le document d'adhésion/l'addenda au programme d'honoraires de la Gestion privée de BLCSF. Dans le cadre de ce programme, vous convenez de verser à BLCSF des honoraires dont le calcul repose sur un pourcentage convenu d'actifs admissibles dans votre compte. B2BBSFI administre le programme pour BLCSF, notamment en traitant les opérations pour percevoir les honoraires et effectuer les versements à BLCSF. B2BBSFI fournit différents rapports à BLCSF pour faciliter la supervision du programme et voir à ce que les honoraires négociés/facturés et le programme vous conviennent. B2BBSFI utilise divers mécanismes de surveillance pour s'assurer qu'aucun actif non admissible n'est inclus dans le calcul des honoraires et éviter de vous facturer

des honoraires ou commissions en trop si vos comptes comprennent des actifs non admissibles au programme (par exemple des fonds communs de placement comportant des commissions intégrées).

D'autres frais peuvent vous être facturés, comme les frais d'opérations à court terme et les frais de substitution, tels que décrits dans le prospectus simplifié ou l'aperçu de fonds de la société de fonds communs de placement.

Les prospectus simplifiés et les aperçus de fonds contiennent des renseignements importants, incluant des détails précis sur les différents types de commissions et de frais. Nous vous demandons de lire attentivement ces documents avant d'investir. Vous pouvez vous procurer les prospectus simplifiés en accédant au site www.sedar.com, en communiquant avec un représentant de BLCSF à toute succursale de BLC ou en appelant au 1.800.522.1846. Vous pouvez également communiquer avec votre représentant pour obtenir plus de renseignements sur les frais associés aux fonds communs de placement ou sur la rémunération versée à BLCSF.

Ce que vous devriez faire en tant que client

En tant que client, vous devriez faire ce qui suit :

- Fournir à votre représentant et à BLCSF une description complète et précise de votre situation personnelle et financière, de vos objectifs, besoins et connaissances en matière de placement, de votre horizon de placement et de votre profil de risque, afin qu'ils puissent vous aider à atteindre vos objectifs de placement.
- Signaler rapidement à votre représentant et à BLCSF tout changement important touchant ces renseignements ou votre situation financière ou personnelle, afin qu'ils puissent évaluer si des changements doivent être apportés à votre stratégie de placement. Un « changement important » est une modification de tout renseignement raisonnablement susceptible d'entraîner des changements aux types de placements qui vous conviennent, comme votre niveau de revenu, vos objectifs et besoins en matière de placement, votre profil au risque, votre horizon de placement ou vos avoirs nets. Un changement de la situation d'emploi ou de l'état matrimonial ou des fluctuations des régimes de retraite sont des exemples de tels changements.
- Examiner attentivement tous les documents relatifs au compte, la documentation commerciale et les autres documents que votre représentant, BLCSF et B2BBSFI vous fournissent, et, au besoin, consulter vos représentants juridiques, comptables et fiscaux.
- Vous assurer de comprendre tous les frais et les coûts.
- Vous assurer de comprendre les risques potentiels et les rendements associés à vos placements.
- Vous assurer de comprendre clairement votre relation avec votre représentant, BLCSF, B2BBSFI et votre fiduciaire.
- Communiquer régulièrement avec votre représentant, et obtenir de façon proactive les réponses et les renseignements nécessaires afin de résoudre toute question éventuelle entourant votre compte, vos opérations, vos placements, ou votre relation avec BLCSF, votre représentant et B2BBSFI.
- Communiquer avec le directeur de succursale de votre représentant si vous n'êtes pas satisfait des réponses ou des explications reçues de votre représentant.
- Veiller à ce que le paiement des achats de titres soit effectué au plus tard à la date de règlement.
- Examiner attentivement et sans délai tous les avis d'exécution, tous les relevés de compte et tous les rapports. Signaler immédiatement toute erreur ou toute question à votre représentant ou à BLCSF.
- Examiner régulièrement vos avoirs en portefeuille. Il se peut que vous souhaitiez apporter des changements selon le rendement de vos placements et selon vos objectifs actuels.

Si des questions ou des préoccupations subsistent, BLCSF a adopté une procédure pour le traitement équitable et rapide de toutes les plaintes verbales ou écrites de clients. Dans la mesure du possible, nous invitons les clients à formuler leur plainte par écrit ou par courriel. Le sommaire courant de cette procédure, également disponible sur notre site Web à l'adresse www.banquelaurentienne.ca, s'établit comme suit :

Comment déposer une plainte auprès de BLCSF

- En communiquant avec le directeur de votre succursale;
 - En communiquant avec la direction de la conformité de BLCSF par l'un des moyens de communication suivants :
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 630
Montréal (Québec) H3G 0E9
Adresse de courriel : plainte-blcsf@banquelaurentienne.ca
Télécopieur : 514 284-6982
- Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous pouvez communiquer :
- Avec le bureau de Chef de résolution des plaintes de la Banque Laurentienne du Canada, préférablement par écrit, par l'un des moyens de communication suivants :
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 0E5
Téléphone : 1 800 479-1244 (sans frais) • 514 284-7192
Télécopieur : 1 800 473-4790 (sans frais) • 514 284-6982
Adresse de courriel : CRP@banquelaurentienne.ca
 - Avec l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») par l'un des moyens de communication suivants :
Place de la Cité, Tour Cominar, 2640, boul. Laurier, bureau 400 Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone : 1 877 525-0337 (sans frais) • 514 395-0337 (Montréal) 418 525-0337 (Québec)
Télécopieur : 1 877 285-4378
 - Ultérieurement, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») par l'un des moyens de communication suivants :
20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8 Toronto (Ontario) M5H 3R3
Téléphone : 1 888 451-4519 (sans frais) • 416 287-2877
Télécopieur : 1 888 422-2865 (sans frais) • 416 225-4722
Adresse de courriel : ombudsman@obsi.ca
- Si le problème est lié à des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le bureau du Commissaire à la protection de la vie privée par l'un des moyens de communication suivants :

30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3
Téléphone : 1 800 282-1376 (sans frais) • 819 994-5444
Télécopieur : 819 994-5424

Clients du Québec :

Services des plaintes
Commission d'accès à l'information du Québec
525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36, Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 514 864-8808 (Montréal), 418 528-7741 (Québec) et 1 888 528-7741 (sans frais)
plaintes@cai.gouv.qc.ca www.cai.gouv.qc.ca

Clients de l'Alberta :

Office of the Information and Privacy Commissioner (OIPC)
Edmonton
9925 109 Street NW, bureau 410, Edmonton (Alberta) T5K 2J8
Téléphone : 780 422-6860 ou 1 888 878-4044 (sans frais)
Télécopieur : 780 422-5682
generalinfo@oipc.ab.ca www.oipc.ab.ca
Calgary
801 6 Avenue SW, bureau 2460, Calgary (Alberta) T2P 3W2
Téléphone : 403 297-2728 ou 1 888 878-4044 (sans frais)
Télécopieur : 403 297-2711
generalinfo@oipc.ab.ca www.oipc.ab.ca

Clients de la Colombie-Britannique :

Office of the Information and Privacy Commissioner C.P. 9038, succ. Prov. Govt., Victoria (C.-B.) V8W 9A4
Téléphone : 250 387-5629 ou 1 800 663-7867 (sans frais)
Télécopieur : 250 387-1696
info@oipc.bc.ca www.oipc.bc.ca

Procédure de traitement des plaintes

Dès réception, la plainte est transmise à une personne compétente de la direction de la conformité pour traitement, conformément aux exigences des organismes de réglementation. Dans les cinq (5) jours suivants, une lettre de réponse écrite initiale est envoyée au client. Pour toutes les plaintes écrites, incluant celles qui allèguent des faits graves, le présent sommaire de la procédure relative aux plaintes de BLCSF sera joint à la lettre de réponse initiale. Le délai de traitement d'une plainte est de 56 jours à compter de la date de sa réception. Dans des cas exceptionnels, un délai prolongé peut être requis en raison de renseignements supplémentaires manquants ou de la complexité du dossier. Durant la procédure de traitement de la plainte, le client peut communiquer avec BLCSF afin de transmettre des renseignements supplémentaires ou de s'informer de l'état de la plainte en appelant la personne indiquée dans la lettre de réponse écrite initiale.

Lors de l'analyse de la plainte, tous les documents, les renseignements et les déclarations pertinents obtenus du client, du mandataire (le cas échéant), de nos registres, d'autres personnes de notre société ou de toute autre source pertinente sont examinés attentivement. Lorsque notre analyse est terminée, nous transmettons au client par courrier une réponse formelle qui résume la plainte, fait état des résultats de notre analyse et rappelle au client la possibilité de s'adresser à l'OSBI. La réponse formelle peut contenir une offre de règlement, un rejet de la plainte précisant les motifs ou une autre réponse appropriée. Veuillez noter que nous répondrons à la totalité de vos questions, communications et renseignements supplémentaires transmis après l'envoi de la réponse.

Offre de règlement

À des fins juridiques, lorsqu'une offre de règlement est présentée au client, BLCSF peut lui demander de signer une décharge et une renonciation.

Renseignements sur les plaintes des clients (à l'intention des Canadiens ne résidant pas au Québec) Les clients des courtiers en épargne collective qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander la résolution du problème. Les courtiers membres de l'OCRI 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 pouvez entreprendre :

- Communiquez avec BLCSF. 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.
- Communiquez avec l'OCRI, qui est l'organisme d'autorégulation canadien auquel appartient votre courtier en épargne collective. L'OCRI 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'OCRI en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'OCRI de l'une des manières suivantes :

- En remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse www.ocri.ca
- Par téléphone à Toronto, au 416 361 6332, ou au numéro sans frais 1 888 466 6332;
- Par courriel, à l'adresse info@ciro.ca (les communications par courrier électronique peuvent poser des enjeux de confidentialité);
- Par la poste, à l'adresse suivante :
40, rue Temperance, bureau 2600
Toronto (Ontario) M5H 0B4
- Par télécopieur, au 1 888 497-6172

Indemnisation

L'OCRI n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'OCRI est l'organisme d'autorégulation canadien qui surveille les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective. L'OCRI établit et fait respecter des règles régissant les activités et la conduite financière de ses sociétés membres et de leurs représentants partout au Canada. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, la première étape consiste à déposer une plainte auprès de votre courtier. Vous pouvez également envisager les options suivantes :

- Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») : Après vous être adressé à la direction de la conformité de BLCSF, vous pouvez communiquer avec l'OSBI. Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI si la direction de la conformité de BLCSF n'a pas répondu dans les cinquante-six (56) jours suivant la date de votre plainte. L'OSBI met en œuvre 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 BLCSF 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 adéquates, 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.
- 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 périodes de prescription pour l'engagement de poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours juridiques qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pouvez 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 de la cour supérieure de cette province. Pour plus de renseignements, veuillez consulter les sites suivants :
 - Manitoba: www.msc.gov.mb.ca
 - Nouveau-Brunswick : fnb.ca/fr/
 - Saskatchewan: www.spsc.gov.sk.ca
- Québec : L'AMF dédommage les victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds survenus lorsqu'elles font affaire avec des particuliers ou des entreprises autorisés à exercer aux termes des lois régissant la prestation de services financiers au Québec. Elle statue également sur l'admissibilité des réclamations et fixe le montant de l'indemnisation qui doit être versée à la victime. Un consommateur peut ainsi obtenir une indemnisation maximale de 200 000 \$ par réclamation, au moyen de sommes accumulées dans le Fonds d'indemnisation des services financiers. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site www.lautorite.qc.ca.

Comment déposer une plainte auprès de B2BBSFI

Les clients qui ont des questions se rapportant strictement aux services fournis par B2BBSFI en tant que courtier chargé de comptes peuvent communiquer avec B2BBSFI par écrit au 199 Bay Street, bureau 610, C.P. 35, succursale Commerce Court, Toronto (Ontario) M5L 0A3, par courriel à l'adresse dealercompliance@b2bbank.com, ou par télécopieur au 416 945 1892. Vous recevrez sous peu le document d'information sur les modalités de traitement des plaintes des clients de B2BBSFI, qui contient des renseignements plus détaillés à cet égard.