

## Demande d'un Compte d'Épargne Libre d'Impôt (CELI)

Pour faire demande à un Compte d'Épargne Libre d'Impôt vous devez avoir au moins 18 ans, être un résident du Canada et avoir un numéro d'assurance sociale.

### 1 Renseignements sur le Titulaire

1.  M.    2.  Mme.    3.  Mlle.    4.  Mad.    5.  Dr.

Prénom \_\_\_\_\_ Initiale \_\_\_\_\_ Nom de Famille \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Ville \_\_\_\_\_ Province \_\_\_\_\_ Code Postal \_\_\_\_\_ Pays de Résidence \_\_\_\_\_

Date de Naissance \_\_\_\_\_ Numéro d'Assurance Sociale \_\_\_\_\_ Téléphone (domicile) \_\_\_\_\_ Téléphone (bureau) \_\_\_\_\_

Choix de langue  Anglais  Français

Courriel \_\_\_\_\_

Je donne un consentement exprès pour recevoir des messages électroniques de Tradex

Citoyenneté (Cochez toutes les cases)  CAN  ÉU  Autre \_\_\_\_\_

### 2 Information sur l'Emploi du Titulaire et Pièce d'Identité

Employeur \_\_\_\_\_ Métier \_\_\_\_\_

Adresse de l'employeur \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_ Province \_\_\_\_\_ Code Postal \_\_\_\_\_  
 Identification (government issued photo identification) :

Type \_\_\_\_\_ Émetteur \_\_\_\_\_ Numéro (#) \_\_\_\_\_ Date d'expiration \_\_\_\_\_

### 3 Renseignements Additionnels sur le Titulaire

La réglementation provinciale des valeurs mobilières exige une détermination des besoins et des objectifs d'investissements demembres potentiels avant de procéder avec les demandes pour des fonds mutuels.

Valeur nette du ménage		Revenu personnel annuel	Connaissance des placements	Durée des placements	Objectif de placement	Tolérance au risque
Actifs liquides (investments, encaisse)	\$ _____	<input type="checkbox"/> Moins de 50,000 \$	<input type="checkbox"/> Excellente	<input type="checkbox"/> Moins de 5 ans	<input type="checkbox"/> Revenu	<input type="checkbox"/> Élevée
Actifs fixes (immobiliers, etc.)	+ \$ _____	<input type="checkbox"/> 50,000 \$ - 100,000 \$	<input type="checkbox"/> Modérée	<input type="checkbox"/> 5-10 ans	<input type="checkbox"/> Croissance à long terme	<input type="checkbox"/> Moyenne à Élevée
Dettes estimées (hypothèques, emprunts) -	\$ _____	<input type="checkbox"/> Plus de 100,000 \$	<input type="checkbox"/> Aucune	<input type="checkbox"/> 10 ans et plus	<input type="checkbox"/> Équilibre	<input type="checkbox"/> Moyenne
Valeur nette estimées =	\$ _____					<input type="checkbox"/> Faible à Moyenne
						<input type="checkbox"/> Faible





## Définitions des Objectifs de Placement et des Tolérances au Risque

### **Objectif de Placement :**

Objectif de Revenu – Votre objectif principal consiste à générer un revenu courant de vos placements et vous ne vous souciez pas de la plus-value. Les placements qui correspondent à cet objectif incluent les fonds qui investissent dans les titres à revenu fixe comme les fonds d'obligations, les CPG et les fonds du marché monétaire. De plus, les fonds de dividendes canadiens et les fonds d'action canadiens bien diversifiés qui mettent l'accent sur des entreprises stables qui fournissent des revenus de dividendes similaires aux revenus d'intérêts que procurent les fonds d'obligations peuvent aussi être appropriés si vous avez une tolérance moyenne au risque et une durée de placement à long terme.

Objectif de Croissance – Votre objectif principal est la plus-value. Un revenu courant de vos placements porte peu d'importance. Par conséquent, vous serez portés à détenir une portion assez élevée, ou même 100%, de votre portefeuille dans des fonds qui investissent dans les actions, sous réserve que vous avez au moins une tolérance moyenne au risque. Il n'est pas raisonnable d'avoir un objectif de croissance sans un horizon de placement avec une durée à long terme.

Objectif Équilibré – Votre objectif principal est une combinaison de revenu et de croissance. Un compte ayant un objectif équilibré recherche une combinaison d'investissements qui fournissent un revenu courant, soit d'intérêt ou de dividende ainsi que le potentiel d'accumuler de la plus-value. La proportion des placements dans des titres à revenu fixe par rapport aux investissements dans des actions, dans la portion "revenu" de l'objectif, dépendra largement de votre tolérance au risque et de la durée de vos placements, ainsi que l'environnement des taux d'intérêts et les rendements de dividendes par rapport aux rendements des titres à revenu fixe. Un investissement d'actions qui satisfera la portion revenu de l'objectif consistera d'un fonds de dividende canadien ou d'un fond d'action canadien bien diversifié qui mets l'accent sur des entreprises stables qui fournissent des revenus de dividendes similaire aux revenus d'intérêts que procurent les fonds d'obligations.

En général, les personnes qui seraient à l'aise investir un total de 10% ou plus de leurs actifs dans une combinaison de fonds d'actions étrangères, le secteur des fonds spécifiques et / ou des fonds de travailleurs seraient considérés comme ayant une «haute tolérance au risque». Par conséquent, si vous possédez l'un de ces types de fonds et / ou seraient à l'aise de les acheter dans le futur dans un plan particulier, vous devez indiquer que vous avez une "tolérance élevée au risque" par rapport à l'investissement dans ce plan. Sinon, Tradex peut être interdit de vous permettre de souscrire ces fonds dans le futur.

### **Tolérance au Risque :**

Le niveau de risque d'investissement d'un fonds doit être déterminé conformément à une méthode de classification des risques normalisée fondée sur la volatilité historique du fonds, telle que mesurée par l'écart-type de dix ans des rendements futurs.

0 à 6 Faible 6 à 11 Faible à Moyenne 11 à 16 Moyenne 16 à 20 Moyenne à Élevée plus de 20 Élevée

Faible – Les placements à faible risque se caractérisent par une faible volatilité et conviennent à l'investisseur prêt à réaliser un rendement plus faible en contrepartie d'une plus grande sécurité du capital. Les portefeuilles peuvent inclure des CPG, des fonds de marché monétaire, des fonds d'obligation à court terme et des fonds d'obligation qui ont une proportion élevée d'obligations émises par le gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux.

Faible à Moyenne – Les placements à risque faible à moyen démontrent une volatilité faible à moyenne, mais par une plus grande volatilité que ceux décrits ci-dessus. En plus des investissements mentionnés ci-haut, des portefeuilles de faible à moyen risque peuvent aussi contenir des fonds d'obligation régulier, des fonds de dividende canadien et des fonds d'action canadien conservateur.

Moyenne – Les placements à risque moyen se caractérisent par une volatilité moyenne et conviennent à l'investisseur à la recherche d'une croissance à long terme. En plus des investissements mentionnés ci-haut, les portefeuilles à risque moyen peuvent inclure des fonds d'actions canadiens bien diversifiés, des fonds d'actions américains bien diversifiés et un certain nombre de fonds d'actions internationales bien diversifiés.

Moyenne à Élevée – Les placements à risque moyen à élevé se caractérisent par une volatilité élevée et conviennent à l'investisseur à la recherche principalement d'une croissance à long terme. En plus des investissements mentionnés ci-haut, on y retrouve des fonds qui investissent dans les entreprises à petite capitalisation, dans certaines régions spécifiques ou zone géographiques et selon des circonstances appropriées, des fonds de travailleur à capital risque.

Élevée – Les placements à risque élevé se caractérisent par une volatilité élevée et conviennent à l'investisseur qui privilégie la croissance et qui accepte des fluctuations importantes à court terme de la valeur de son portefeuille en contrepartie d'un rendement à long terme potentiellement plus élevé. En plus des investissements notés ci-haut, les portefeuilles à risque élevée peuvent inclure des fonds de travailleur, des fonds qui investissent dans des marchés et régions spécifiques tel que les marchés émergents, la science et la technologie, ou des fonds qui ont des stratégies de transactions spéculatives incluant les fonds de couverture qui investissent dans les produits dérivés et qui utilisent un levier financier.

## Tradex Tax-Free Savings Account Declaration of Trust

We, CIBC Mellon Trust Company, are a trust company incorporated under the laws of Canada, with our head office located at Toronto, Ontario. You are the holder named in the Application (your "Application") on the other side of this Declaration. We agree to act as trustee of your **Tradex Tax-Free Savings Account** (your "Account") on the following terms and conditions.

**1. Registration and Compliance:** We will file an election to register your Account under the *Income Tax Act* (Canada) (the "Tax Act") as a tax-free savings account ("TFSA"). It is intended that, at all times, your Account will comply with all relevant provisions of the Tax Act and, if applicable, the *Taxation Act* (Quebec) with respect to a TFSA. You will be bound by the terms and conditions imposed on your Account by all applicable legislation.

**2. Contributions to your Account:** You may make cash contributions to your Account. We will also accept transfers of cash to your Account from any source permitted by the Tax Act. In addition to cash, in our sole discretion, we may accept securities and other investments acceptable to us, if accompanied by properly executed transfer documents. We will hold contributions and transfers made to your Account, investments made with those contributions and any income or capital gains realized in respect of those investments in trust in accordance with Section 146.2 of the Tax Act.

**3. Investments:** Contributions and transfers to your Account will be invested and reinvested from time to time according to your investment instructions in securities of the investment funds of Tradex Management Inc. ("Tradex") listed on the Application or such other investments as we may permit from time to time. However, your Account may not hold prohibited investments. We will not be limited to investments authorized by law governing the investment of property held in trust. Before we will act on your investment instructions, the instructions must be in a form acceptable to us and be accompanied by related documentation as we may require in our sole discretion. We may accept and act on any investment instructions which we believe in good faith to be given by you. Cash distributions received and capital gains realized on investments held in your Account will be invested in additional investments of the same type from which the distribution or gain was made unless you instruct otherwise. We may retain any cash balances in your Account in our deposit department or in the deposit department of one of our Affiliates; but we and our Affiliates shall not be liable to account for any profit to any person other than at a rate, if any, established from time to time by us or our Affiliates. The rate of interest is 0%, unless otherwise notified. For the purposes of this paragraph 3, "Affiliate" means affiliated companies within the meaning of the *Business Corporations Act* (Ontario) ("OBCA"); and includes Canadian Imperial Bank of Commerce, CIBC Mellon Global Securities Services Company and The Bank of New York Mellon and each of their affiliates within the meaning of the OBCA.

We shall have no responsibility or obligation with respect to the performance of any investment or reinvestment of the property held in your Account or the monitoring of the investments so made. Our obligation relating to the investment of the property held in your Account shall be limited to registering the investments of your Account in our own name, in the name of our nominee, in bearer form or in such other name as we may determine, and generally exercising all powers or rights of an owner with respect to all securities held by us for your Account, including the right to vote or give proxies to vote in respect thereof, and to pay any assessment, taxes or charges in connection therewith or the income or gains derived therefrom.

**4. Your Responsibility: You alone are responsible for:** (a) ensuring that contributions to your Account do not exceed the maximum limits permitted by the Tax Act; (b) ensuring that any transfers to your Account are permitted by the Tax Act; and (c) ensuring that the investments held in your Account are qualified investments for your Account under the Tax Act. You acknowledge and accept sole responsibility for these matters. If your Account becomes liable for tax,

interest or penalties under the Tax Act or similar provincial legislation, we may realize sufficient investments of your Account, selected in our sole discretion, to pay the liability and we will not be liable for any resulting loss.

**5. Delegation to Tradex by Trustee:** You expressly authorize us to delegate to Tradex the performance of certain of our administrative and custodial duties and obligations under your Account as Tradex is prepared to accept and acknowledges that, to the extent we delegate any of such duties or obligations, we shall thereby be absolutely released and discharged from performing such duties and obligations. Such duties and obligations which may be delegated include but are not limited to the following:

- receiving and processing contributions under your Account from you;
- receiving and forwarding your investment instructions to us; and
- receiving and forwarding your instructions relating to payments out of your Account to us pursuant to the provisions provided herein.

**6. Withdrawals and Refunds:** Following the receipt of your written instructions in a form acceptable to us, we will make a payment from your Account in the amount specified by you in such instructions or where such amount is required to be paid to the taxpayer to reduce the taxes otherwise payable by the taxpayer under Part X1.01 of the Tax Act. We may realize investments of your Account selected by us in our sole discretion for the purposes of making the payment and will not be liable for any resulting loss. Payments will be made net of all proper charges including tax required to be withheld.

**7. Transfers from your Account:** Following the receipt of your written instructions in a form acceptable to us, we will transfer all or part of the assets of your Account (net of all proper charges) to the issuer of a TFSA, as instructed by you in the notice. Upon request, we will provide the issuer of the recipient Account with all relevant information in our possession. We will sell or transfer specific investments of your Account to effect the transfer if instructed by you in writing. In the absence of satisfactory written instructions, we may sell or transfer any investments of your Account selected by us in our sole discretion to effect the transfer and will not be liable for any resulting loss. The transfer of assets will be made subject to any restrictions under the Tax Act or the terms and conditions of the investments in your Account.

**8. Beneficiary Designation:** If you are domiciled in a jurisdiction which by law permits you to validly designate a beneficiary other than by Will, you may designate a beneficiary to receive the proceeds of your Account in the event of your death before the maturity of your Account. You may make, change or revoke your designation by written notice signed by you in a form acceptable to us. Any designation, amended designation or revoked designation will be valid on the day following its receipt by us. If we receive more than one beneficiary designation from you, the latest designation shall revoke all previous designations.

**9. Death:** Upon receipt of satisfactory evidence of your death and any other documents as we may require and provided that you made the spousal election on the Application, we will hold the assets of your Account with your spouse as the successor holder; if your spouse was living at the date of your death. If your spouse becomes the successor holder of your Account, your spouse will be deemed to be the holder of your Account with the same rights as if your spouse had been the original holder.

If your spouse is not the successor holder or does not become the successor holder, we will hold the assets of your Account for payment in a lump sum to your designated beneficiary, in accordance with Section 8 herein, if that person was living at the date of your death. If you are not permitted to designate a beneficiary, have not designated a beneficiary or if the designated beneficiary predeceases you; the assets of your Account will be paid to your legal representatives. The lump sum payment will be paid subject to the

deduction of all proper charges and any applicable taxes after we receive the releases and other documents that we require in our sole discretion.

**10. Prohibition:** Except as specifically permitted under the Tax Act, no advantage that is conditional in any way on the existence of your Account may be extended to you or a person with whom you do not deal at arm's length. The assets of your Account may be pledged, assigned or otherwise encumbered. We will not make any payments from your Account except those specifically permitted under the provisions of this Declaration or the Tax Act.

Your Account shall be maintained for your exclusive benefit and prohibits while there is a holder of the Tradex Tax-Free Savings Account, anyone that is neither you or us from having rights under your Account relating to the amount and timing of distributions and the investing of the assets of your Account; anyone other than you from making contributions under your Account; and the trust from borrowing money or other property for the purposes of your Account.

**11. Date of Birth and Social Insurance Number:** The statement of your birth date and social insurance number in your Application is deemed to be a certification of its truth and your undertaking to provide proof, satisfactory to us in our sole discretion, if we request.

**12. Accounting and Reporting:** We will maintain an account of your Account containing such information with respect to the Account as required for purposes of the Tax Act. We will send you at least annually a statement of your account. We will provide any applicable tax reporting required to be filed with your personal income tax return relating to contributions to or withdrawals from your Account for the previous year, in accordance with the Tax Act.

**13. Notice:** Any notice required or permitted to be given to you by us will be sufficiently given if mailed, postage prepaid, to you at your address as indicated on your Application or any subsequent address that you have provided to us in writing for that purpose. Notice will be deemed to have been received by you on the day of mailing. Any notice required or permitted to be given to us by you will be sufficiently given if mailed, postage prepaid, to us at our head office in Toronto. Notice will be deemed to have been given on the actual date received by us.

**14. Fees and Expenses:** We may charge you or your Account fees for our services under this Declaration. We are entitled to reimbursement from your Account for all disbursements and expenses (including taxes, interest and penalties) reasonably incurred by us in connection with your Account. If these fees apply to you, we will give you notice of our fees and at least 30 days' notice of any increase, from time to time, in our fees. We are entitled to deduct our unpaid fees, disbursements and expenses from the assets of your Account and for this purpose you authorize us to realize sufficient assets of your Account selected in our sole discretion. We will not be responsible for any resulting loss.

**15. Delegation of Duties:** In addition to Section 5 herein, we may appoint agents and may delegate to our agents the performance of clerical, administrative and other duties under this Declaration. We may employ or engage accountants, brokers, lawyers or others and may rely on their advice and services. We will not be liable for the acts or omissions of any of our advisors or agents. We may pay to any advisor or agent all or part of the fees received by us under the provisions of this Declaration.

**16. Our Responsibility:** We acknowledge that we are ultimately responsible for the administration of your Account. We, our officers, employees and agents are indemnified by you and your Account from and

against all expenses (including reasonable counsel fees and expenses) liabilities, claims and demands that may arise from holding the assets of your Account; dealing with the assets of your Account in accordance with investment instructions which we, our officers, employees or agents believe in good faith to be given by you or your properly authorized agent; delivering or releasing assets of your Account in accordance with this Declaration; and performing our obligations hereunder; except to the extent that such expenses, liabilities, claims and demands are caused by our gross negligence, wilful misconduct, fraud or bad faith. Notwithstanding any other provision of this Declaration, we will not be liable for any loss or penalty suffered as a result of any act done by us in reasonable reliance of your authority or the authority of your properly authorized agent or legal representatives. This indemnification shall survive the termination of this Declaration of trust and your Account.

**17. Successor Trustee:** We may resign and be discharged from all duties and liabilities under this Declaration by giving you at least 30 days' written notice. Tradex is nominated to appoint a successor trustee. Upon acceptance of the office of trustee of your Account, the successor trustee will be trustee of your Account as if it had been the original declarant of your Account. Notwithstanding any other provision herein, any corporation which may result from our merger or amalgamation with one or more other corporations or any trust company that succeeds to or acquires all or substantially all of our trust business shall thereupon become the successor trustee for all purposes hereunder without any further act or formality provided that your Account remains registered in accordance with Section 1 herein.

**18. Discharge of Trustee:** Upon the final payment or transfer out of all the assets in your Account in accordance with the terms hereof, we shall be fully and finally discharged of all obligations hereunder, and the trusts created hereby shall cease and be of no further force or effect.

**19. Amendments:** From time to time, we may amend this Declaration with the approval of Revenue Canada Agency provided that the amendment does not disqualify your Account as a TFSA under the Tax Act. Any amendment to ensure that your Account continues to comply with the Tax Act will be effective without notice. Any other amendment will be effective not less than 30 days' after written notice has been provided to you.

**20. Language:** You have requested that your Application, this Declaration and all ancillary documents be provided to you in English. Vous avez exigé que votre demande, la présente déclaration et tous les documents accessoires vous soient fournis en anglais.

**21. Privacy and Complaints:** We will collect, use and disclose personal information to establish and service your Account, as required or permitted by law and as disclosed in our Privacy Policy. By applying for your Account, you are consenting to these collections, uses and disclosures. Our Privacy Policy is available on request from any of our offices.

If you have a concern or complaint, please refer to the [Contact Us](#) section of our website (which is [www.cibcmellon.com](http://www.cibcmellon.com)) for a list of departments that can assist you

**22. Governing Laws:** This Declaration will be governed, construed and enforced in accordance with the laws of Ontario (or, if applicable, Quebec) and Canada except that the word "spouse" as used in this Declaration and your Application will have the same meaning as for the purposes of the Tax Act and shall include common-law partner as defined in the Tax Act.

October 21, 2010

# Tradex®

Gestion Tradex Inc.  
85 rue Albert, bureau 1600  
Ottawa (Ontario) K1P 6A4  
Tél : 613-233-3394 1-800-567-FUND  
Télé:613-233-8191 Courriel : info@tradex.ca  
Site Web : www.tradex.ca

Printemps 2010

## **SOMMAIRE DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE GESTION TRADEX INC.**

Gestion Tradex Inc. a une procédure visant à traiter équitablement et rapidement les plaintes verbales et écrites qu'elle reçoit de ses clients. Le présent document est un sommaire de cette procédure.

### **Formulaire de renseignements sur les plaintes des clients**

Nous remettons à tous nouveaux clients et aux clients qui ont déposé une plainte de l'information provenant de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuel qui s'intitule *Formulaire de renseignements sur les plaintes des clients*. Ce formulaire contient de l'information générale au sujet des diverses façons de formuler une plainte. (Une copie du formulaire se retrouve sur notre site web [www.tradex.ca](http://www.tradex.ca))

### **Comment déposer une plainte auprès de Tradex**

Les clients qui souhaitent déposer une plainte auprès de Tradex doit transmettre sa plainte à M. Brien Marshall qui est notre Vice-président principal, Président et chef de l'exploitation, ainsi que l'Agent de conformité principal. Il peut être rejoint en appelant au numéro de téléphone suivant 1-800-567-3863 ou en écrivant à l'adresse ci-haut. Nous encourageons les clients à formuler leur plainte par écrit ou par courriel dans la mesure du possible. S'ils éprouvent de la difficulté à la déposer par écrit, ils peuvent nous en informer et nous les aiderons dans leur démarche. Pour des raisons de confidentialité, nous ne ferons affaire qu'avec le client ou la personne que celui-ci a expressément autorisée à cette fin par écrit.

### **Procédure de traitement des plaintes**

Nous accusons réception des plaintes dans les meilleurs délais, généralement dans les cinq jours et les examinons équitablement en tenant compte de tous les documents et de toutes les déclarations pertinents obtenus du client, de nos registres et toute autre source pertinente. Lorsque notre examen est terminé, nous envoyons une réponse aux clients, laquelle leur parviendra par écrit si la plainte a été formulée de cette manière. Notre réponse résumera votre plainte, fera état des résultats de notre enquête et vous rappellera la possibilité de vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Notre réponse vous parviendra généralement dans les trente jours après la réception de la plainte, sauf si nous attendons des renseignements supplémentaires de votre part ou si le cas est inédit ou très complexe. Nous répondrons aux communications que vous nous envoyez après la date de notre réponse dans la mesure nécessaire pour mettre en œuvre la résolution ou traiter toute nouvelle question ou tout nouveau renseignement que vous nous fournissez. Encore un fois, toute communication devrait être avec M. Marshall à l'adresse notée ci-haut.

## **Risques d'emprunter pour acheter des placements**

Les parts de fonds communs de placement et autres investissements peuvent être achetées en utilisant des sommes en espèces disponibles, ou une combinaison d'espèces et de l'argent emprunté. Si votre épargne est utilisée pour payer pour l'investissement, le pourcentage de gain ou de la perte sera égal au pourcentage d'augmentation ou diminution de la valeur du titre. L'achat de titres à l'aide d'un emprunt amplifie le gain ou la perte sur le capital investi. Cette action est appelée un effet de levier.

Par exemple, si 100 000 \$ de parts en fonds mutuels sont achetés et payés avec 25 000 \$ de la trésorerie disponible et 75 000 \$ de dettes, et la valeur des unités du fonds diminue de 10% à 90 000 \$, votre participation (la différence entre la valeur des titres et le montant emprunté) a diminué de 40 %, soit de 25 000 \$ à 15 000 \$.

Il est important que l'investisseur qui envisage emprunter pour l'achat de valeurs mobilières soit conscient que l'achat comporte plus de risques qu'un achat simplement à l'aide de ses propres fonds.

Dans quelle mesure un achat au moyen d'un emprunt comporte des risques excessifs est une décision qui doit être prise par chaque acheteur et variera selon les circonstances de l'acheteur et les titres achetés.

## **Ressources financières requises pour des placements achetés avec des fonds empruntés**

Il est également important que l'investisseur connaisse les conditions du prêt garanti par des titres. Le prêteur peut exiger que le montant restant à payer du prêt ne dépasse pas un pourcentage convenu de la valeur de marché des titres. Dans ce cas, l'emprunteur doit rembourser le prêt ou la vente des titres de façon à ramener le prêt à la relation de pourcentage convenu. Dans notre exemple ci-dessus, le prêteur peut exiger que le prêt ne dépasse pas 75 % de la valeur marchande des unités de fonds communs de placement. Avec une baisse de la valeur des unités à 90 000 \$, l'emprunteur doit réduire le prêt de 67 500 \$ (75% de 90 000 \$). Si l'emprunteur n'a pas de liquidités disponibles, l'emprunteur devra vendre des parts à une perte pour rembourser une partie du prêt.

Bien sûr, des sommes d'argent sont requises également pour payer les intérêts sur le prêt. Selon ces circonstances, les investisseurs qui utilisent des fonds empruntés pour acheter leurs investissements sont conseillés d'avoir à leurs dispositions des ressources financières suffisantes pour payer les intérêts et aussi pour réduire le prêt si les modalités d'emprunt nécessitent un tel paiement.

## **Document sur la divulgation des relations avec les clients de Tradex**

### **1. Introduction**

Ce document fournit aux clients un aperçu de la nature des relations qu'ils établissent quand ils font affaire avec Tradex et de la nature des produits que nous distribuons. Il fournit aussi des renseignements sur un certain nombre d'aspects spécifiques de la manière dont Tradex effectue ses transactions et de la façon dont cela touche nos clients.

### **2. Nature des produits et des services que nous offrons**

Tradex offre aux clients les produits de placement et d'assurance suivants :

#### **A. Gestionnaire de la famille Tradex des fonds mutuels**

Tradex est le gestionnaire de la famille Tradex de fonds mutuels, qui sont offerts à la vente par les courtiers inscrits dans chaque juridiction du Canada. (À cet égard, nous sommes enregistrés par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et l'Autorité des marchés financiers et la Commission des valeurs mobilières de Terre-Neuve et Labrador comme un gestionnaire de fonds de placement.)

#### **B. Distributeur de fonds d'investissement en Ontario, au Québec et en C.-B.**

En Ontario, au Québec et en C.-B., Tradex est un courtier à part entière en fonds mutuels (réglementé par les commissions provinciales de titres de placement et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels). À ce titre, les investisseurs vivant dans ces provinces peuvent acheter directement, par l'intermédiaire de Tradex, les trois fonds de Tradex ainsi que des centaines d'autres fonds offerts par d'autres courtiers en fonds mutuels. Cela comprend les fonds offerts par la Banque TD, la Banque Royale, Franklin Templeton et Beutel Goodman---pour n'en mentionner que quelques-uns. Tradex distribue également des fonds négociés en bourse (FNB) à travers un accord avec la Banque B2B.

#### **C. Distributeur de CPG et d'autres instruments de dépôt dans toutes les provinces**

Tradex distribue à ses clients des produits de dépôt, y compris le Compte Tradex Placement-Épargne, les certificats de placement garanti (GPC), les billets à capital protégé (BCP) et les dépôts à terme. À l'exception des BCP, ces produits sont assujettis à la couverture par l'assurance par la Société d'assurance-dépôts du Canada ou par des ententes d'assurance de dépôts provinciales semblables. Tradex est un membre de la l'Association des courtiers en dépôt inscrits du Canada.

#### **D. Distributeur de produits d'assurance-vie en Ontario**

Tradex offre un vaste éventail de produits d'assurance-vie en Ontario, en agissant comme un agent pour un certain nombre de grandes compagnies d'assurance canadiennes.

En ce qui concerne les produits de placement (pas les produits d'assurance-vie), nous offrons les types suivants de comptes :

##### **i) Comptes ouverts (non enregistrés)**

Nous agissons à la fois comme distributeur et gestionnaire des Fonds Tradex. Par conséquent, pour ces Fonds, Tradex détiendra directement votre compte, et toutes les confirmations, tous les relevés, les relevés d'impôt, etc., seront émis directement par notre gestionnaire du registre du fonds (actuellement CIBC Mellon). Ces comptes ne comportent pas de frais administratifs.

Quand vous achetez, par l'intermédiaire de Tradex, des fonds émis par un différent gestionnaire de fonds de placement (par exemple, fonds de la BRC, de Mackenzie ou de Franklin Templeton), vous recevrez vos confirmations, vos relevés, vos relevés d'impôt, etc., de ce gestionnaire de fonds de placement (par exemple, directement de la gestion de placements de la BRC). Tradex vous enverra aussi un relevé de compte trimestriel qui comprendra toutes vos transactions pour la période. (Autrement, pour les clients qui l'autorisent ou qui en font la demande, Tradex fournit des relevés mensuels électroniques). Tradex n'exige pas de frais administratifs pour ces comptes.

**ii) Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) et Fonds enregistré de revenu de retraite (FERR)**

Comme pour les comptes ouverts, lorsque vous détenez seulement des fonds mutuels Tradex, votre compte REER ou FERR sera détenu directement par Tradex et CIBC Mellon, le fiduciaire pour ces comptes. Tradex assume tous les frais administratifs pour ces comptes.

Nous établissons aussi des comptes RRER/FERR/CELI autogérés, non enregistrés, avec différents intermédiaires (actuellement, B2B Banque). Ces régimes offrent des options de placement multiples dans le cadre d'un compte. Tradex paie les frais administratifs annuels pour les comptes lorsque la relation avec le client fournit, à Tradex, le revenu suffisant pour couvrir les frais exigés par le fiduciaire.

**iii) Compte d'épargne libre d'impôt (CELI) et Régime enregistré d'épargne-études (REEE)**

Tradex distribue ses propres CELI exclusifs qui permettent au client de détenir toute combinaison des trois fonds mutuels Tradex et le Compte Tradex Placement-Épargne. Pour ces comptes, on n'exige pas de frais administratifs. Nous distribuons aussi les CELI offerts par d'autres gestionnaires de fonds de placement. Tradex n'exige pas de frais pour ces comptes, mais les clients sont assujettis à tous les frais que le fournisseur du compte exige.

En ce qui concerne les REEE, Tradex n'offre pas son propre régime propriétaire aux clients. Cependant, nous distribuons les régimes pour un certain nombre de grandes sociétés au Canada, notamment Mackenzie, NEI et la Banque TD. Tradex n'exige pas de frais pour ces comptes, mais les clients sont assujettis à tous les frais que le fournisseur du compte exige.

**3. Nature de la relation consultative avec les clients**

Les employés de Tradex qui s'occupent des clients sont tous formés et autorisés à fournir, aux clients, des conseils en matière de placement (ils sont désignés « personnes approuvées » par notre organisme de réglementation). À cet égard, ils ont une responsabilité d'agir honnêtement, de bonne foi et dans les meilleurs intérêts de nos clients, et d'exercer le degré de soin, de diligence et de compétence dont ferait preuve une personne raisonnablement prudente exercerait en pareilles circonstances.

Il incombe aussi à nos employés (personnes approuvées) de s'assurer que les conseils qu'ils donnent sont convenables compte tenu des besoins et des objectifs en matière de placement du client, y compris la tolérance au risque du client et l'horizon temporel du placement.

Dans cette relation, il est important de noter qu'il incombe au client de prendre les décisions effectives en matière de placement. Nos employés n'amorceront pas une transaction en votre nom avant que vous ne preniez la décision formelle de procéder.

En un mot, notre rôle consiste à fournir des conseils professionnels fondés sur les besoins et les objectifs du client, mais il incombe au client de prendre la décision effective de faire le placement.

**4. Nature de la rémunération à Tradex**

Tous les employés de Tradex (personnes approuvées) sont des employés salariés. Ils ne touchent aucune commission---ni d'autres incitatifs monétaires--- pour les transactions qu'ils amorcent au nom des clients. À

Tradex, nous n'exigeons, du client, aucuns frais d'ouverture de compte, aucuns frais de REER, aucuns frais de remboursement et aucune commission de vente ou frais d'acquisition différés sur la plupart des achats de fonds mutuels réguliers. (Consulter la partie B ci-dessous). De plus, Tradex assume certains frais administratifs annuels exigés par les fournisseurs de comptes intermédiaires. Tradex rembourse aussi les frais de transfert administratifs imputés par les établissements pour les actifs qui sont transférés dans un compte de Tradex.

Gestion Tradex Inc. est rémunérée pour les services qu'elle fournit de la façon suivante :

**A. Comme gestionnaire de la famille Tradex de fonds mutuels**

Tradex prélève des frais de gestion des trois fonds exclusifs de Tradex pour la gestion des transactions, des opérations et des transactions des fonds. Ces honoraires varient de 60 à 70 points de base par fonds (de 6 à 7 \$ par placement de 1 000 \$) par an.

**B. Comme distributeur de fonds mutuels en Ontario, au Québec et en C.-B.**

Quand nous distribuons les fonds mutuels offerts par un autre gestionnaire de fonds de placement, nous recevons une « commission de suivi » aussi longtemps que vous détenez ce fonds par notre entremise. C'est pour les services et les conseils que nous vous fournissons. On paie cette commission de suivi à même les frais de gestion perçus par l'autre entreprise. Comme les commissions de suivi que nous touchons des fonds autres que ceux de Tradex sont déjà incluses dans le pourcentage des frais généraux de gestion des fonds, le fait de détenir ces fonds par l'entremise de Tradex n'ajoute pas à vos coûts (c'est-à-dire que c'est Tradex qui touche ce montant, plutôt qu'une autre entreprise ou maison de courtage). La commission de suivi peut varier de 0 % à 1,25 % par an, comme cela est indiqué dans l'Aperçu du Fonds pour chaque série de fonds que nous distribuons. Nous agissons également en tant que distributeur des fonds Tradex et, à ce titre, nous sommes obligés de percevoir une commission de suivi de 0,25% sur ces fonds. Cependant, cette commission est immédiatement remboursée.

**Frais de Services**

Certaines sociétés de fonds communs de placement offrent des comptes à rémunération par honoraires lorsque certains seuils d'actifs sont respectés. La société perçoit les frais convenus et les soumet à Tradex au lieu d'une commission de suivi. Les critères applicables à ces comptes varieront d'une société à l'autre et seront entièrement divulgués avant l'ouverture du compte.

Nous offrons un compte à rémunération par honoraires à travers la Banque B2B, en utilisant des fonds communs de placement de classe F auprès desquels B2B perçoit des frais de conseils compris entre 0,5\$ et 0,7% (selon la valeur de l'actif du compte) et les verse à Tradex. B2B facture des frais d'administration annuels pour, ces comptes, que Tradex absorbe.

Dans des cas rares, on peut toucher des commissions pour des fonds mutuels qui ne sont disponibles que sans l'option de frais d'acquisition différés. Nous pouvons aussi toucher une partie de la prime de performance de certains fonds, comme le révèlent les documents d'offre connexes. Dans le cadre de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada, Tradex promeut un programme dans lequel vous avez la possibilité de cotiser à un régime d'épargne-études enregistré en utilisant la version Frais de souscription différés (FSD) de fonds communs de placement admissibles au REEE. Une telle contribution génère une commission de vente dont l'équivalent est donné par Tradex à un organisme de bienfaisance en votre nom. Il peut y avoir des frais de rachat si vous rachetez ces fonds dans un certain laps de temps, le montant exact et l'échéance étant contenus dans l'Aperçu du Fonds en question duquel votre conseiller examinera en détail avec vous avec votre investissement.

**C. Comme distributeur de comptes d'épargne, de CPG et d'autres instruments de dépôt**

Tradex touche des honoraires de 25 points de base par an de la Banque Manuvie du Canada pour les fonds détenus dans le Compte Tradex Placement-Épargne. Cela s'élève à 2,50 \$ pour chaque 1 000 \$ détenus dans le compte pendant une année entière. Les honoraires versés pour distribuer les certificats de placement garanti (CPG) s'élèvent à 20-25 points de base par année de la durée choisie par le client, payés à l'avance. Par exemple, pour un CPG d'une durée de deux années, cela serait de 4,00 \$ à 5,00 \$ par 1 000 \$ investis. Les honoraires qui nous sont versés quand nous distribuons des billets à capital protégé

varient selon l'offre individuelle, mais ils sont, en général, considérablement supérieurs à ceux pour les CPG réguliers.

#### **D. Comme distributeur de produits d'assurance-vie en Ontario**

Tradex reçoit la commission standard fondée sur un pourcentage des primes annuelles et des primes totales annuelles payables pendant la durée de la police.

#### **E. Ententes d'aiguillage**

Tradex a deux ententes d'aiguillage. D'abord, nous touchons des honoraires d'aiguillage (actuellement 400 \$) et des frais administratifs continus de 10 points de base lorsque nous aiguillons un client vers la société Financière Manuvie pour une hypothèque. Ensuite, nous avons une entente de courtage à commissions réduites avec Qtrade de sorte que Tradex prélève 3 % des frais de transaction nets versés par les membres de Tradex

**Si vous souhaitez obtenir plus de renseignements sur les honoraires que Tradex touche, veuillez-vous adresser à l'un de nos agents ou conseillers.**

#### **F. Fonds Négociés en Bourse (FNB)**

Tradex agit en tant que distributeur de FNB à travers d'un compte intermédiaire régulier avec la Banque B2B. Nous sommes en mesure de distribuer les FNB actuellement approuvés par la Banque B2B qui prélèvent présentement des frais de 35\$ par transaction. En outre, Tradex percevra des frais de 15\$ par transaction. Ces frais peuvent être remboursés si les frais de conseil anticipés du compte de la Banque B2B excèdent les frais de négociation du FNB et les frais annuels d'administration de la Banque B2B. Tradex traitera uniquement des ordres de marché et des ordres à cours limité à la fin de la journée.

#### **5. Nous fonctionnons « au prix coûtant » et nous retournons tout excédent de revenus à nos Fonds**

Dans les relations avec Tradex, il est très important de savoir que nous sommes uniques parmi les sociétés de placement canadiennes en ce que Tradex appartient à 100 % aux investisseurs. Nous fonctionnons « au prix coûtant », et tout revenu qui dépasse les besoins opérationnels et les besoins en capital prudentiel retourne aux trois fonds mutuels de Tradex. Quand il est disponible, l'excédent des revenus est retourné à l'un ou plus des trois fonds de Tradex au milieu de l'année, alors que tous les fonds excédentaires pour l'année sont retournés aux trois Fonds à la fin de l'année selon une formule calculée au prorata sur la base des montants générés à Tradex par ces Fonds.

#### **6. « Bien connaître le client » et exigences de convenance des placements**

Dans les relations avec les clients, les employés de Tradex (personnes approuvées) ont l'obligation de s'assurer que chaque commande acceptée ou recommandation que nous faisons pour tout compte convient au client. À cette fin, nous exigeons que tous les clients remplissent un formulaire « Bien connaître le client », que le client doit dater et signer. Les renseignements clés que nous recueillons pour que nous sachions assez d'information à votre sujet pour que nous soyons capables de vous conseiller sont les suivants :

- Votre revenu du ménage;
- Votre valeur nette patrimoniale;
- Votre objectif principal (pour chaque type de compte);
- Votre tolérance au risque (pour chaque type de compte);
- Votre horizon temporel (pour chaque compte);
- Dans quelle mesure vous vous sentez à l'aise à l'égard du placement dans les différents types de fonds.

La dernière page du formulaire « Bien connaître le client » fournit une description des définitions pour les catégories standard en matière d'objectifs principaux de placement et de tolérance au risque (veuillez-vous reporter au formulaire lui-même).

Nous vous demanderons de mettre à jour vos renseignements chaque année lorsqu'il y a eu un changement ou lorsque des personnes approuvées sont au courant d'un changement. Nous sommes aussi tenus de vous faire

confirmer tous les changements chaque fois que vous transférez des actifs dans un compte que vous détenez à Tradex. À cet égard, il est extrêmement important que les clients nous fournissent des renseignements récents pour que nous puissions nous assurer que le conseil que nous fournissons correspond à leurs besoins et à leurs objectifs.

Pour nous assurer que nos conseillers (personnes approuvées) traitent seulement les bons de commande et de vente qui répondent à vos besoins, nous effectuons régulièrement des révisions de « convenance » des transactions faites et nous examinons l'ensemble de votre portefeuille quand les renseignements dans « Bien connaître le client » changent. Cela nous permet de vérifier que les conseils fournis correspondent à vos objectifs et à votre tolérance au risque.

## **7. Points administratifs importants**

### **A. Manipulation de votre argent**

Une chose importante que vous devriez savoir dans vos relations avec nous, c'est la manière dont nous manipulons votre argent. En voici un résumé :

- Tout d'abord, nous n'acceptons pas de l'argent comptant, et nous ne vous payons pas en argent comptant. Nous faisons seulement des transactions au moyen de chèques et de virements électroniques de fonds à l'établissement qui accepte des dépôts et de celui-ci.
- Lorsque vous payez pour un achat en émettant un chèque payable à Tradex, à Tradex en fiducie ou à une certaine entreprise de fonds, le chèque est déposé dans un compte fiduciaire spécialement établi pour traiter les transactions des clients. Ce compte fiduciaire rapporte un taux d'intérêt variable égal au taux préférentiel moins 2 %, que nous sommes tenus d'allouer sur la base des flux de trésorerie. Comme la grande majorité de ces flux de trésorerie comportent les produits exclusifs de Tradex, le montant modique d'intérêt à court terme gagné va aux Fonds de Tradex
- En remplissant les formulaires appropriés, vous pouvez aussi nous autoriser à virer des fonds dans votre compte d'acceptation de dépôts et de celui-ci, dans une banque, une société de fiducie ou une caisse populaire. Lorsque nous retirons de l'argent de votre compte bancaire (dans chaque cas, nous devons obtenir votre autorisation), il est placé dans un compte en fiducie jusqu'à ce que la transaction soit achevée.
- De même, lorsque vous faites un rachat, on vous émettra un chèque en votre nom ou nous autoriserons que les fonds soient déposés directement dans le compte bancaire qui figure dans les dossiers à Tradex.

### **B. Confirmations des transactions**

- En ce qui concerne les « comptes de nom de client », à chaque fois que vous effectuez une transaction, vous recevrez, dans le courrier, une confirmation de la transaction qui confirme les détails de la transaction, y compris les dates, le prix et les unités ou parts qui ont fait l'objet de la transaction. La confirmation de la transaction sera envoyée par le gestionnaire du fonds de placement qui dirige le fonds. Par exemple, si vous achetez ou vendez un fonds de Tradex, la confirmation sera envoyée par le gestionnaire du registre du fonds pour les Fonds Tradex (actuellement, CIBC Mellon). De même, si vous achetez ou vendez un fonds de la Banque Royale du Canada, la confirmation viendra de cette banque.
- Pour les « comptes intermédiaires » (y compris les RRER/FERR/CELI autogérés non enregistrés). Ces comptes sont administrés par une entreprise intermédiaire et on détient les fonds pour vous en fiducie. Selon les ententes particulières en place, vous pouvez recevoir ou non une confirmation pour chaque transaction individuelle. À cet égard, dans tous les cas, vous serez capable de voir l'activité dans le compte au moyen du site Web sûr de la société de fiducie et/ou sur ses relevés.

### **C. Relevés de compte**

Les clients recevront un relevé de compte trimestriel qui comprendra les valeurs d'ouverture et de fermeture des cours du marché et de toutes vos transactions pour la période. (Les relevés sont envoyés tous les mois aux clients qui se sont inscrits pour les déclarations électroniques). Les clients recevront aussi les relevés suivants :

- Lorsqu'ils détiennent, au nom du client, des fonds émis par une autre entreprise de fonds de placement, ils reçoivent aussi un relevé périodique de cette entreprise de fonds (au moins annuellement).
- Lorsqu'ils détiennent des fonds dans un compte intermédiaire (tel qu'un REER autogéré), ils reçoivent un relevé trimestriel (électronique ou physique) de l'intermédiaire qui administre le compte.
- Lorsqu'ils détiennent des FNB dans un compte de la Banque B2B, ils reçoivent uniquement des relevés périodiques de B2B pour ce dit compte.

### **D. Renvoi à l'indice de référence**

L'indice de référence de la performance d'un placement est une norme avec laquelle on compare la performance de vos placements, ce qui fournit aux investisseurs un point de référence sur lequel ils peuvent se fonder pour prendre des décisions éclairées au sujet de leurs options de placement. Quand vous comparez les rendements de vos placements à ceux d'un indice de référence de la performance d'un placement, gardez à l'esprit ce qui suit : (1) la composition de votre portefeuille de placement reflète la stratégie de placement que vous avez approuvée; par conséquent, la composition du fonds de placement est différente de celle de l'indice de référence de la performance d'un placement; (2) en général, les indices de performance de placements ne comprennent pas les droits et les autres frais.

Nous utilisons peut-être des indices de performance de placements pour évaluer la performance de vos placements et vous permettre d'évaluer leur performance par rapport à un indice de titres qui reflète raisonnablement la composition de votre portefeuille de placement. Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur les indices de référence de la performance de placements, veuillez nous téléphoner ou nous envoyer un courriel.

Tradex croit en l'adaptation des portefeuilles individuels aux besoins uniques de chaque membre, et à l'allocation appropriée des actifs au niveau de l'ensemble du portefeuille par rapport aux buts, aux besoins, aux objectifs et aux tolérances au risque de chaque membre. L'allocation parmi les comptes est fondée sur d'autres considérations telles que la minimisation fiscale, la minimisation des coûts, l'accessibilité et les besoins en liquidités. Par conséquent, dorénavant les indices de référence de placements seront comparés au niveau du placement et non à celui de l'ensemble du compte. Nous continuerons à fournir les trois indices de référence couramment utilisés pour les placements dans les principales trois classes d'actifs, à savoir les actions canadiennes, les obligations canadiennes et les actions mondiales, dans notre bulletin Trimestriel (lorsque cela est permis sans frais) et les rapports de la direction sur la performance des fonds pour les Fonds Tradex.

### **E. Interruption de votre relation avec Tradex**

Un client peut mettre fin à sa relation avec Tradex à tout moment. Tradex n'exige aucuns frais de rachat, frais de transfert et autre type de frais quand le client décide de mettre fin à sa relation avec Tradex.

Les clients qui tiennent un compte intermédiaire RRER/FERR/CELI autogéré et non enregistré et qui mettent fin à leur relation avec l'intermédiaire pour le compte (et, par exemple, transfèrent leurs REER à une autre compagnie de fiducie) peuvent subir des frais liés aux REER et des frais de transfert imposés par l'entreprise intermédiaire qu'ils quittent. De même, certains promoteurs de REER imposent des frais d'annulation d'un REER.

# ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERIS 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

---

<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.

- 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.**
- 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 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 :	<a href="http://www.msc.gov.mb.ca">www.msc.gov.mb.ca</a>
Nouveau-Brunswick :	<a href="http://www.nbsc-cvmnb.ca">www.nbsc-cvmnb.ca</a>
Saskatchewan :	<a href="http://www.fcaa.gov.sk.ca">www.fcaa.gov.sk.ca</a>
- 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 manœuvre 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).