

# INFORMATION SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS (IRC)

Ce document d'information sur la relation avec les clients vous est remis quand vous ouvrez un ou plusieurs comptes chez Courtage à escompte Banque Laurentienne (« CEBL »). Si un changement important se produit dans les renseignements contenus dans le présent document, nous vous remettons dès que possible un document mis à jour. Vous recevrez aussi une copie des renseignements relatifs à la connaissance du client qui représentent les informations que vous nous fournissez à l'ouverture de votre compte et quand les renseignements font l'objet d'un changement important.

## 1. VALEURS MOBILIÈRES BANQUE LAURENTIENNE INC.

### a) Profil de l'entreprise

Comme vous le savez peut-être déjà, Valeurs mobilières Banque Laurentienne (« VMBL ») est une firme de courtage intégrée de plein exercice concentrée sur six secteurs d'activité ; CEBL est l'un de ces six secteurs. CEBL est une division de VMBL qui a vu le jour en janvier 2000. CEBL est un courtier exécutant, dont le principal rôle est de recevoir, de la part d'investisseurs avertis, des ordres de transactions et de les exécuter rapidement et à coûts minimes.

VMBL est une filiale en propriété exclusive de la Banque Laurentienne du Canada, une banque à charte fédérale pancanadienne de l'annexe 1 fondée en 1846. La Banque Laurentienne du Canada est une société ouverte dont le siège social est à Montréal. La Banque Laurentienne du Canada est aussi propriétaire de la B2B Banque, une banque canadienne de l'annexe 1 qui offre ses services à un réseau de quelque 27 000 professionnels de la finance répartis dans divers secteurs verticaux clés du marché, notamment : conseillers financiers et leurs courtiers ; courtiers en dépôts et prêts hypothécaires et leurs firmes ; émetteurs de fonds communs de placement et d'assurances ; membres de la MFDA et de l'OCRCVM.

À travers sa division, Valeurs mobilières Banque Laurentienne Cabinet de services financiers, VMBL offre un service de planification financière.

VMBL exploite aussi l'activité d'assurance à travers Assurance Banque Laurentienne inc., une filiale à part entière de la Banque Laurentienne du Canada, qui offre le courtage en assurances de personnes avec tous les concepts et stratégies appropriés.

### b) Conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêt réels, potentiels et apparents peuvent survenir quand une action ou une décision prise par un individu a pour effet de bénéficier à des tiers aux dépens de cette personne. De tels conflits sont présents dans presque toutes les interactions humaines et, comme nous agissons à titre d'intermédiaire, au nom d'acheteurs autant que de vendeurs, des conflits surgiront de temps à autre. De plus, des conflits peuvent résulter des structures d'entreprise utilisées par VMBL et par la Banque Laurentienne du Canada et ses filiales. Nous avons mis en place des politiques et des procédures prévoyant le traitement des conflits d'intérêts, que nous croyons capables de protéger vos intérêts et de remplir nos obligations à votre égard.

**Nous évitons** les conflits interdits par la loi de même que les conflits que nous ne pouvons pas contrôler efficacement. Dans les situations que nous n'évitons pas ou ne pouvons pas éviter, où nos intérêts peuvent entrer en concurrence avec les vôtres, nous accordons toujours la priorité à vos intérêts en agissant de deux façons :

**Nous contrôlons** ou gérons les conflits acceptables en séparant physiquement les différentes fonctions commerciales, en restreignant l'échange d'information à l'interne, entre les personnes ou les systèmes, en réduisant la possibilité qu'une partie de notre organisation en influence une autre d'une manière inappropriée, en supprimant l'incitatif financier d'un employé à favoriser un produit ou un service particulier plutôt qu'un autre pouvant être plus approprié et en établissant et en testant nos processus d'examen et d'approbation des opérations.

**Nous vous divulguons** l'information concernant tout conflit restant, afin que vous puissiez évaluer de façon indépendante si de tels conflits sont importants pour vous. Pour vous aider à mieux comprendre, nous avons inclus des situations pouvant donner naissance à des conflits d'intérêts alors que nous vous fournissons des services et des conseils :

- la relation entre VMBL et la Banque Laurentienne du Canada ou d'autres firmes affiliées à son groupe;
- les valeurs mobilières ou les produits que nous permettons à nos employés d'acheter, y inclus nos conseillers en placement et nos représentants inscrits, au bénéfice de leurs propres comptes;
- les valeurs mobilières détenues par d'autres clients ; nous agissons au nom de beaucoup de clients et nous devons répartir les occasions d'investir entre ceux-ci de façon équitable, afin d'éviter de favoriser accidentellement un client par rapport à un autre;
- les cadeaux, gratifications personnelles et les invitations à des fonctions que nous permettons à nos employés et représentants inscrits d'accepter et auxquelles nous leur permettons de participer. Notre code de déontologie interdit aux employés d'accepter de tierces parties tout cadeau d'une valeur importante tel que les commissions, honoraires, salaires, avantages ou paiements de toute sorte par rapport à leur rôle et à leurs responsabilités à titre d'employés de VMBL. VMBL ne se sert pas de promotions, encouragements ou récompenses pour que ses représentants vendent ou fassent la promotion de valeurs mobilières ou de fonds communs de placement spécifiques;
- nos employés, dans l'exercice de leurs fonctions normales, peuvent prendre connaissance de renseignements importants non connus du public concernant certains émetteurs. Ces renseignements confidentiels ne vous seront pas communiqués à moins d'avoir été rendus publics et votre représentant ne sera pas en mesure de s'en servir quand il vous fournira des conseils;
- les activités commerciales externes que nous permettons à nos employés de faire n'ont aucun rapport avec leurs activités à titre d'employés de VMBL.

Les activités commerciales externes incluent la vente de produits d'assurance-vie, de fonds distincts et de services de préparation de déclarations fiscales. Même si nous passons en revue et approuvons ces activités chaque année en conformité avec les exigences réglementaires, elles ne sont pas supervisées par VMBL. Nous nous dégageons de toute responsabilité à l'égard de quelque activité que ce soit que votre représentant inscrit pourrait poursuivre en rapport à toute activité commerciale externe.

*Pour toute question ou préoccupation, concernant les conflits d'intérêts ou tout autre sujet, veuillez-vous adresser à votre conseiller pour obtenir des explications et de plus amples renseignements.*

## 2. PRODUITS ET SERVICES DE COURTAGE À ESCOMPTE BANQUE LAURENTIENNE

### a) Services

CEBL offre des comptes sans conseil, servant uniquement à l'exécution de transactions par Internet et par téléphone et offre de l'information de marché.

### b) Produits

Nous offrons les produits de placement suivants:

- Liquidités et équivalents
- Titres à revenu fixe et titres de créance
- Titres de participation incluant bons de souscription
- Fonds de placement tels que fonds communs de placement
- Pièces Feuille d'érable en or et en argent
- Placements alternatifs tels qu'options, fonds à revenu fixe, actions accréditives, etc.

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez aussi lire les explications sur l'investissement présentées en langage simple dans la brochure Coup d'œil sur les produits d'investissement publiée par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières à l'intention de consommateurs de produits financiers comme vous.

### c) Nouveautés

Nous offrirons des services et des produits additionnels au fur et à mesure qu'ils seront développés. Vous pouvez vous renseigner sur toute nouvelle offre et décider si elle vous convient en visitant notre site Web ou en lisant les informations accompagnant vos relevés ou fournies dans d'autres documents.

## 3. COURTAGE À ESCOMPTE BANQUE LAURENTIENNE ET VOUS - LA RELATION

Maintenant que vous connaissez mieux CEBL, concentrons-nous sur vous.

### a) Nature de la relation

CEBL ne fournit à ses clients que des services d'exécution d'ordres. Nul ne vous fournira de conseils de placement ni ne vous fera de recommandations relatives à vos placements. En outre, ni les ordres que vous ou toute personne autorisée à le faire nous enverrez ni les actifs que vous détiendrez dans votre compte ne feront l'objet d'une évaluation relative à la convenance.

Il vous incombe de nous fournir des renseignements à votre sujet qui sont exacts et à jour et d'informer CEBL de toute inexactitude, erreur ou omission dans les 30 jours suivant la réception de votre relevé mensuel et de prendre connaissance de toute documentation fournie par CEBL.

### b) Emprunter pour investir

Emprunter pour investir est l'affaire des investisseurs chevronnés. Cela ne vous convient que si vous tirez un revenu suffisant d'autres sources, comme un salaire régulier, ou si vous disposez de fonds supplémentaires que vous pouvez utiliser si le marché subit une baisse importante, si vous vous situez dans les fourchettes d'imposition les plus élevées, où les avantages fiscaux sont maximisés de sorte que le coût réel de l'argent emprunté est réduit dans toute la mesure du possible ou si vous comprenez les risques de placement imprévisibles et volatiles.

Emprunter pour investir amplifie les hausses et les baisses. Si le marché s'effondre, les résultats peuvent être désastreux. Vous pourriez perdre tout votre placement et devoir de l'argent au prêteur. Plus vous empruntez, plus le risque est élevé. Si vous investissez dans un portefeuille diversifié d'actions ou un fonds géré, emprunter plus de 50 % est hautement risqué. Moins votre placement est diversifié, plus le risque est élevé. Il n'est pas recommandé d'emprunter pour investir dans une société ou un secteur d'activité. Il est très risqué d'emprunter sur votre maison pour mettre de l'argent dans un placement. Vous perdrez probablement votre maison si le placement n'est pas bon et vous ne pourrez pas verser les remboursements de votre prêt.

### c) Vos rapports

CEBL vous enverra, en temps et lieu, ou lorsque requis certains rapports sous forme d'avis d'exécution et de relevés de compte électroniques ou imprimés.

**Avis d'exécution:** Nous vous fournirons une confirmation écrite, par voie électronique ou par la poste (postée au plus deux jours après la transaction) des détails de chaque achat, vente, transfert ou autres détails pertinents à la transaction. Veuillez lire et passer en revue votre avis d'exécution dès réception ou dès qu'il est disponible en ligne. Note : nous faisons tout en notre pouvoir pour éviter les erreurs, mais des malentendus ou des erreurs peuvent se produire. Toute erreur ou omission doit être signalée à notre Service de la conformité dans les 10 jours ouvrables de la date de la confirmation à défaut de quoi, nous présumerons que vous avez ratifié la transaction qui y est décrite.

**Relevés de compte:** Vous recevrez des relevés de courtage directement de CEBL sur une base mensuelle ou trimestrielle selon la présence ou l'absence d'activités dans vos comptes. Votre relevé de compte confirme toutes les activités dans le compte, notamment l'achat et la vente de valeurs, les cotisations et retraits, les dividendes, les intérêts reçus et payés, les transferts et toute autre transaction survenue dans votre compte pendant la période précédente. Note : ces relevés énumèrent aussi les actifs couramment détenus et la valeur nette de votre portefeuille comme si vous aviez fermé toutes les positions à la date du relevé. La valeur de la plupart des placements que vous détenez est calculée chaque jour quand nous avons accès aux données. Dans le cas de valeurs qui ne sont plus négociées, où la société a fait faillite, d'actions à faible volume de négociation et de sociétés privées sous contrôle canadien (SPCC) où les évaluations externes sont habituellement requises aux frais du propriétaire, et ces coûts peuvent être importants, nous utilisons S/O.

### **Rapport des frais et rémunération :**

Annuellement, vous recevrez un rapport présentant un sommaire des montants que nous avons reçus directement et/ou indirectement au cours de la dernière année pour vous offrir des services et des outils en lien avec votre compte de courtage. Ce rapport affiche le détail des charges payées par vous ainsi que la rémunération que nous avons reçue de vous et/ou de tierces parties au cours de l'année. Ceci n'est pas une facture. Les montants ont été payés par vous lors de vos achats de placements ou par retraits effectués directement au compte. Il est important de bien comprendre les coûts associés à vos placements, car ceux-ci en réduisent le rendement.

### **Rapport sur le rendement des placements:**

Annuellement, vous recevrez un rapport présentant votre rendement de la dernière année ainsi que depuis l'ouverture de votre compte. Ce rapport indique le rendement des placements que vous déteniez auprès de nous, au 31 décembre d'une année donnée, après déduction des frais. Ce rapport vous sera envoyé en autant que la relation associée au compte remonte à au moins 12 mois et que le compte indique un solde (débitaire ou créditeur) et/ou des positions sur titres donnés à la fin de la période visée par le rapport annuel. Spécifiquement, il affiche, en dollars, tous les coûts associés au compte ainsi que la performance et le taux de rendement par période. Ces renseignements vous aideront à déterminer si vous êtes sur la bonne voie pour atteindre vos objectifs de placement.

Comparer le rendement de votre portefeuille à celui d'une mesure de référence appropriée est un exercice fort utile pour en faire le suivi et l'évaluation. Les comparaisons avec des mesures de référence peuvent vous aider à déterminer si votre stratégie de placement donne les résultats escomptés ou si des changements s'avèrent nécessaires. Les mesures de référence quant aux investissements sont également utiles pour établir des attentes réalistes sur le rendement que votre portefeuille peut générer à long terme.

Ces points de repère fournissent habituellement une mesure du rendement généré par des classes d'actifs spécifiques sur une période donnée. On les désigne souvent sous le nom d'indices de référence étant donné qu'il s'agit de la forme la plus courante de mesure d'investissement – comme un indice boursier ou obligataire. Un indice de référence doit reproduire le titre ou le portefeuille dont vous faites le suivi aussi étroitement que possible pour que la comparaison soit significative. Parmi des exemples d'indices de référence, figurent le S&P/TSX pour les actions canadiennes, le DEX Univers pour les obligations canadiennes et le S&P 500 pour les actions américaines. Pour un portefeuille composé de titres de plusieurs classes d'actifs différentes, la comparaison appropriée serait une combinaison d'indices pondérés en fonction de la composition des actifs du portefeuille.

Pour toute question concernant les rapports sur le rendement des comptes, n'hésitez pas à contacter votre représentant.

**Amélioration future des rapports:** Nous considérons régulièrement les façons d'améliorer les rapports et documents que nous vous fournissons pour les rendre plus informatifs, plus clairs et plus utiles pour vous et les autres clients. Nous travaillons sur des changements relatifs aux valeurs détenues dans les comptes, aux frais que vous payez et au rendement. Dans la foulée de notre engagement à vous servir, nous vous tiendrons au courant du moment où les changements se produiront et de la façon de comprendre les nouveaux formats des rapports. Pour toute mise à jour concernant ces renseignements, veuillez nous contacter

**d) Honoraires et frais** Tous les frais sont divulgués en vertu des règlements et varient en fonction des comptes et services que vous utilisez. Votre compte sans conseil est un compte avec commissions, où les commissions s'appliquent à chaque transaction. Nous vous invitons à consulter la grille dans la brochure sur les Commissions et frais d'administration qui vous est remise à l'ouverture de votre compte et à vous y reporter.

Certains frais sont fixes – une liste de ceux-ci vous est remise dans la trousse de bienvenue quand vous ouvrez votre compte.

Les frais que vous paierez pour les services que nous vous fournirons englobent:

### **e) Autres honoraires et frais**

Vous pourrez encourir d'autres coûts relatifs aux services que vous utiliserez et qui ne font pas partie de notre offre de service. À titre d'exemple, certains honoraires exigés par des tierces parties pour des services qui vous aident à épargner plus rapidement et de façon plus sécuritaire, comme les virements préautorisés. Des pénalités relatives au retrait avant maturité ou à l'encaissement de certains instruments peuvent s'appliquer. De plus, si vous détenez des actions de petites sociétés émergentes, vous pourriez devoir payer pour l'évaluation de celles-ci pour répondre aux exigences de l'Agence du revenu du Canada. La connaissance et la planification du paiement de ces honoraires vous incombent.

**Avis de changement de prix :** nous vous fournirons un préavis écrit d'au moins 60 jours pour tous nouveaux frais ou changements des frais. Note : l'intérêt appliqué aux comptes et les commissions appliquées à l'exécution des transactions sont exclus de cet avis. Vous pouvez nous contacter pour de plus amples renseignements à ce sujet.

**Rappels de prix:** en plus de vous fournir un préavis du prix des services que vous utilisez, nous discuterons avec vous les frais et commissions spécifiques applicables à l'acceptation d'instructions de votre part pour acheter ou vendre une valeur.

**Rappel:** pour la liste complète des produits et services et les commissions et honoraires applicables à ceux-ci, veuillez nous contacter ou visiter notre site Web à <http://cebl.vmbi.ca>.

#### 4. AUTRES RENSEIGNEMENTS UTILES

Nous espérons avoir le plaisir d'une longue et enrichissante relation avec vous, votre famille et toute autre personne à qui vous pourriez nous recommander. Nous croyons que l'ouverture dans la communication est la meilleure façon d'y parvenir. Toutefois, des malentendus et des erreurs peuvent se produire. Veuillez nous faire part de toute plainte (ou compliment).

##### a) Processus de traitement des plaintes

Si le traitement de votre compte vous préoccupe, veuillez-vous reporter à notre Procédure de traitement des plaintes et de règlement des différends, que vous trouverez dans votre trousse de bienvenue. Cette trousse de bienvenue contient aussi un exemplaire du « Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte » de l'OCRCVM. Vous trouverez la procédure de traitement des plaintes à la section des Divulgations réglementaires de notre site Web (<http://www.vmbi.ca>).

##### b) Autres documents qui vous seront remis à l'ouverture du compte

Vous pourriez recevoir d'autres documents de notre part comprenant, sans s'y limiter, ceux qui suivent:

- Énoncé de divulgation du risque d'effet de levier (risques associés à emprunter pour financer l'achat de valeurs mobilières)
- « Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte » de l'OCRCVM
- Énoncé d'information sur les obligations coupons détachés (risques associés aux transactions sur les obligations coupons détachés)
- Procédure de traitement des plaintes et de règlement des différends
- Grille des commissions et frais d'administration • Énoncé des politiques
- Risques associés aux transactions sur les contrats à terme ou les options
- S'il y a ou non des frais d'indication de client
- Entente relative au compte du client

##### c) Coordonnées

**Courtage à escompte Banque Laurentienne**  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 620  
Montréal (Québec) H3G 0E8

Téléphone : 514 908-2528  
Sans frais : 1 877 908-2528

Visitez notre site Web à <https://cebl.vmbi.ca>

## Information sur la relation avec les clients

Par la présente, je \_\_\_\_\_ (nom) déclare avoir reçu et pris connaissance du document intitulé: « Information sur la relation avec les clients » de mon représentant de Valeurs Mobilières Banque Laurentienne Inc.

Date: \_\_\_\_\_

Signature du client: \_\_\_\_\_