

Information sur la relation avec les clients

Pour Services en placements PEAK Inc. ("PEAK") et votre représentant, vous tenir informé est une priorité. Il est donc important pour nous de vous offrir une bonne compréhension :

1. de notre firme et de la façon dont celle-ci est réglementée ;
2. de nos politiques quant aux chèques et espèces ;
3. des services que notre firme vous propose ;
4. des types de comptes offerts et leur fonctionnement ;
5. des risques liés aux investissements ;
6. des conflits d'intérêts et de quelle manière ceux-ci sont gérés ;
7. des frais que vous aurez à payer et de la façon dont ceux-ci sont calculés ;
8. des rapports qui seront mis à votre disposition pour vous aider à suivre l'évolution de vos actifs financiers, du contenu desdits rapports, de même que des rétributions que vous aurez à verser à notre firme ou à des tierces parties par notre entremise.
9. des facteurs d'évaluation qui seront considérés pour faire en sorte que les recommandations conviennent à vos besoins ;
10. de la fiche client PEAK que vous signez.

1. PEAK ET LA RÉGLEMENTATION

PEAK est une filiale en propriété exclusive de Groupe Financier PEAK Inc., dont le siège social se trouve à Montréal (QC). PEAK est inscrit comme courtier en épargne collective de niveau 4 dans toutes les provinces et territoires canadiens, **à l'exception du Nunavut**. PEAK est réglementé par : chacune des commissions des valeurs mobilières provinciales, l'Association Canadienne des Courtiers de Fonds Mutuels (« ACFM ») et l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF »).

2. CHÈQUES ET ESPÈCES

Ne libellez aucun chèque pour votre compte à l'ordre de votre représentant. Tous les chèques doivent être libellés à l'ordre de l'émetteur du produit acheté ou à « Services en Placements PEAK Inc. en fiducie », selon le cas. Aussi, PEAK ne permet pas à votre représentant d'accepter un paiement en espèces pour votre compte.

3. LES SERVICES OFFERTS PAR PEAK

PEAK, par l'entremise de votre représentant, vous propose des **comptes de placement avec conseils**. En plus des fonds communs de placements, celui-ci peut vous proposer des certificats de placements garantis, des billets à capital protégé, des fonds négociés en bourse et des fonds distincts (si votre représentant détient le permis pertinent). Il incombe à votre représentant de vous recommander des placements appropriés à votre situation, suite à l'analyse qu'il en aura fait. Ceci à la lumière des informations que vous lui aurez fournies et des permis de pratique dont dispose votre représentant.

Attention : même si votre représentant peut vous entretenir ou vous proposer d'autres types de produits et services dans le cadre de votre relation d'affaires, les placements autres que ceux précédemment mentionnés ne relèvent pas de PEAK et n'engagent pas sa responsabilité.

4. LES COMPTES ET LEUR FONCTIONNEMENT

Les comptes que PEAK offre peuvent être détenus **Au Nom du Client** (directement auprès de l'émetteur) ou **Autogérés** (en fiducie dans un seul grand compte qui détiendra tous vos placements de diverses natures), et sont les suivants :

- a. Comptes de régimes enregistrés :** Dans ce type de compte, PEAK ou l'émetteur doit divulguer à l'Agence du Revenu du Canada (ARC) tous les dépôts et les retraits effectués. Ceux-ci sont soumis à des limites (minimum et maximum), mais vous bénéficiez d'avantages fiscaux.
- **REER** : Le Régime Enregistré d'Épargne Retraite permet de différer l'impôt sur la contribution (déduite du revenu, sujette à un maximum) et le rendement (exonéré d'impôt), jusqu'au moment du retrait (généralement à la retraite).
 - **FERR** : Le Fonds Enregistré de Revenu de Retraite est la forme que prend le REER au moment où des retraits réguliers sont nécessaires (sujets à un minimum annuel).
 - **CRI** : Un Compte de Retraite Immobilisé permet d'accueillir les valeurs accumulées auprès d'un fonds de pension quand vous quittez votre emploi. Il est impossible d'en retirer des sommes avant la retraite, mais est autrement identique au REER.
 - **FRV** : Le Fonds de Revenu Viager est la forme que prend le CRI à la retraite, quand des retraits réguliers sont nécessaires (sujets à un minimum et un maximum annuel).
 - **CELI** : Le Compte d'Épargne Libre d'Impôt permet d'investir des sommes (dans des limites maximum et sans aucune déduction sur le revenu) dont le rendement et le capital seront non imposables.
 - **REEE** : Le Régime Enregistré d'Épargne Études permet d'accéder à des subventions gouvernementales qui sont investies pour les études des enfants. Les contributions ne sont pas déductibles, mais l'impôt sur le rendement et les subventions est différé jusqu'au retrait (généralement aux études après le secondaire), et fractionné avec l'enfant.
 - **REEI** : Le Régime Enregistré d'Épargne Invalidité permet d'accéder à des subventions gouvernementales qui sont investies pour subvenir aux besoins à long terme de la personne invalide. Les contributions ne sont pas déductibles, mais l'impôt sur le rendement et les subventions est différé jusqu'au retrait (généralement quand les aidants naturels ne pourront plus jouer ce rôle), et fractionné avec la personne invalide.

- b. Comptes non enregistrés :** Dans ce type de compte, les dépôts et les retraits ne sont soumis à aucune limite, mais les résultats des revenus de placements sont transmis annuellement aux différents bureaux fiscaux.
- **Ouvert :** Un Compte Ouvert sert uniquement aux dépôts qui sont réglés au comptant (à ne pas confondre avec des espèces, qui ne sont jamais acceptées par PEAK).
 - **Levier :** Un Compte de Levier sert à investir des sommes qui proviennent en tout ou en partie d'une institution financière qui vous les aura prêtées, moyennant intérêts. Celle-ci pourrait détenir une hypothèque sur les placements, et exiger des capitaux si la valeur des placements servant de garantie descend sous un certain ratio. Un Levier aura pour effet d'amplifier tous les rendements (positifs ou négatifs).
- c. Plans de bourses d'étude :** Ces produits sont offerts aux résidents du Québec seulement et sont conçus pour permettre aux clients d'épargner pour les études postsecondaires. Ces produits ont un programme de règles et restrictions à respecter. De manière plus spécifique, si vous ou votre enfant ne respecte pas les dispositions du programme, vous ou votre enfant pourrait perdre une partie ou la totalité des montants investis. Les items suivants pourraient mener à de telles pertes : Vous quittez le programme avant que votre enfant soit éligible à recevoir des paiements sous le programme ; vous ou votre enfant manque une des dates butoirs indiquées au programme ; votre enfant n'est pas inscrit à une école qui se qualifie sous le programme ; votre enfant fait défaut de compléter ses études dans le cadre du programme.
- Pour plus de détails sur ce qui précède et pour une liste d'options qui pourraient vous permettre de garder certains des acquis sous le programme dans l'éventualité où vous ne mainteniez pas les paiements prescrits sous le programme, et les frais associés avec de telles options, veuillez consulter les termes et conditions du programme pertinent ou communiquer avec votre représentant PEAK.

Bien que la présente liste intègre tous les types de comptes offerts, leurs définitions et caractéristiques ont été résumés. Votre représentant vous donnera plus de détails sur chacun des comptes qui seront appropriés à votre situation.

5. RISQUES DANS LES INVESTISSEMENTS

Voici les principaux risques que nous pouvons identifier :

- **Risque associé au marché :** La valeur marchande de vos placements puisse fluctuer en raison des conditions micro-économiques et macro-économiques ;
- **Risque de concentration :** La concentration relativement élevée dans des titres d'un seul émetteur ou une grande exposition à ceux-ci, nuit à la diversification d'un portefeuille et peut accroître la volatilité de la valeur marchande. La concentration peut également nuire à la liquidité du portefeuille lorsque seul un petit nombre d'acheteurs souhaitent acquérir les titres ;
- **Risque de crédit :** Un émetteur d'obligations ou d'autres titres à revenu fixe, y compris les titres adossés à des créances, peut ne pas être en mesure de verser les intérêts sur le placement ou d'en rembourser le capital à la date d'échéance ;
- **Risque de taux d'intérêt :** Les taux d'intérêt ont une incidence sur le coût d'emprunt des gouvernements, des sociétés et des particuliers, qui se répercute à son tour sur l'activité économique générale. Les taux d'intérêt peuvent augmenter au cours de la durée d'un placement à revenu fixe. De façon générale, s'ils montent, la valeur du placement baissera. Au contraire, si les taux d'intérêt baissent, la valeur du placement augmentera ;
- **Risque de change :** Les titres étrangers s'achètent généralement dans une autre devise que le dollar canadien et la valeur de ces titres étrangers variera selon le cours du dollar canadien par rapport à celui de la devise. Si la valeur du dollar canadien augmente par rapport à l'autre devise, mais que la valeur du placement étranger demeure stable, la valeur du placement en dollars canadiens baissera. De même, si la valeur du dollar canadien baisse par rapport à celui de la devise la valeur du placement en dollars canadiens vaudra davantage ;
- **Risque de liquidité :** La liquidité désigne la rapidité avec laquelle on peut disposer d'un titre. Les titres qui sont très peu liquides peuvent entraîner des délais d'opérations plus longs, des prix de transaction défavorables ou l'incapacité totale de vendre un titre donné. Si un Fonds a de la difficulté à vendre un titre, la valeur du titre en question peut diminuer avant qu'il ne soit vendu. Le Fonds peut également engager des frais d'opérations supplémentaires. Les titres non liquides peuvent aussi être plus difficiles à évaluer correctement et leurs cours peuvent fluctuer davantage ;
- **Risque lié aux produits dérivés :** les risques suivants sont associés à l'utilisation de dérivés qui pourrait résulter d'une baisse de la valeur de vos placements.
 - l'utilisation de dérivés aux fins de couverture peut ne pas être efficace
 - un Fonds pourrait ne pas pouvoir obtenir un dérivé lorsqu'il le souhaite
 - un Fonds pourrait ne pas pouvoir liquider un dérivé lorsqu'il le souhaite
 - l'autre partie au dérivé pourrait ne pas être en mesure de s'acquitter de ses obligations
 - le coût du dérivé pourrait augmenter
 - le prix d'un dérivé peut ne pas refléter de façon exacte la valeur du titre ou de l'indice sous-jacent
 - les coûts associés à la conclusion de certains contrats sur dérivés peuvent avoir un impact sur la valeur et le rendement d'un Fonds
- **Risque réglementaire :** Les autorités en valeurs mobilières, les autorités fiscales ou d'autres autorités apportent des modifications aux lois, aux règlements et aux pratiques administratives. Ces modifications peuvent avoir une incidence négative sur la valeur d'un Fonds.

Pour une description complète de tous les risques associés aux produits que vous détenez, veuillez consulter le prospectus ou l'aperçu du fonds pertinent.

La valeur de votre portefeuille est appelée à fluctuer, à la hausse comme à la baisse. Ainsi, la valeur que vous obtiendrez au moment de la disposition d'un placement peut s'avérer supérieure ou inférieure à la valeur investie initialement. Les fonds communs de placement ne sont ni garantis ni assurés par la Société d'Assurance-Dépôts du Canada (SADC) ou tout autre fonds public d'assurance-dépôts. Rien ne garantit qu'un fonds puisse maintenir sa valeur à un niveau

constant, ou qu'il vous sera possible de récupérer le plein montant de votre investissement initial. Les rendements (intéressants ou médiocres) du passé pourraient ne pas se répéter. Vous devriez vous renseigner au sujet de la législation des valeurs mobilières ou de la fiscalité susceptible de vous affecter directement.

Le fait de ne pas investir ou de conserver des économies dans un compte de dépôt ou autres titres à revenu fixe comporte aussi un risque du fait qu'au fil du temps, dépendant des taux d'intérêts en vigueur, vos actifs financiers pourraient ne pas croître aussi rapidement que l'inflation, et vous pourriez dans un tel cas perdre votre pouvoir d'achat.

6. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Un conflit d'intérêts survient quand les intérêts personnels de PEAK ou de votre représentant sont en concurrence avec vos propres intérêts (à vos dépens). Le conflit d'intérêts peut être réel ou potentiel. Il peut aussi seulement être en apparence, sans conflit réel (mais sera perçu comme tel). De tels conflits existent dans pratiquement toutes les situations d'affaires et pourraient survenir dans le cadre de la relation d'affaires que PEAK (ou une société apparentée ou affiliée) et/ou votre représentant entretient avec vous.

PEAK a mis en place des politiques et des procédures pour gérer efficacement les conflits d'intérêts. Lorsque survient une telle situation, vos intérêts demeurent la priorité. Dans ces conditions, nous nous faisons un devoir de vous communiquer les informations relatives aux différends qui demeurent irrésolus. Du coup, il vous est possible de considérer les recommandations formulées par notre firme et les actions que celle-ci entend mener pour corriger la situation. Ainsi, vous êtes en mesure de déterminer en toute indépendance s'il existe bel et bien une situation conflictuelle et, dans l'affirmative, l'importance que celle-ci revêt pour vous.

7. FRAIS DE PLACEMENT

Vous devez acquitter certains frais lorsque vous choisissez d'investir. Ils pourraient ne pas tous s'appliquer à votre cas. Nous vous recommandons de lire le prospectus ou l'aperçu du fonds pour plus d'informations sur les frais applicables et d'en discuter avec votre représentant. Voici les différents frais applicables aux fonds mutuels :

- a. **Commissions** : La commission est la rémunération que vous versez à PEAK pour que nous puissions rémunérer votre représentant pour ses conseils et son expertise dans la démarche initiale. Elle peut prendre plusieurs formes :
 - i. **Frais d'Acquisition (FA) ou Frais d'Entrée (FE)** : Montant payé à l'achat initial de votre placement, entre 0 et 5 % (négocié avec votre représentant). Ce frais est payé par vous, à même la valeur de votre placement initial.
 - ii. **Frais de Rachat Différés (FRD)** : Selon ce mode, la commission à l'achat est payée par l'émetteur plutôt que par vous. Vous pouvez la considérer comme une forme d'avance. En contrepartie de cette avance, le Frais de Maintien sera réduit pour PEAK et votre représentant, et une pénalité vous sera imposée au rachat hâtif de votre placement. Cette pénalité diminue dans le temps. Au départ entre 5 et 6 %, elle atteindra zéro après 6 à 8 ans.
 - iii. **Frais Modiques (FM)** : Identique au FRD, mais avec une pénalité plus faible (entre 2 et 4 %) et décroissante sur une plus courte période (atteindra zéro après 2 à 4 ans).
- b. **Frais de rachat** : Voir plus haut pour les FRD et FM.
- c. **Frais de gestion et Ratio de Frais de Gestion (RFG)** : Ce frais (variant généralement entre 1.5 et 3.5 %) inclut la rémunération du gestionnaire professionnel et les frais administratifs de la société de fonds communs de placement. Ces derniers comprennent notamment les frais juridiques et comptables, les frais de courtage, les frais d'intérêts, et les taxes et impôts applicables. Le RFG peut inclure le Frais de Maintien (voir plus bas) qui défraye les coûts liés aux conseils financiers que vous recevez de votre représentant. Aucun Frais de Maintien n'est inclus ou chargé dans les fonds de Série F, lesquels sont destinés aux comptes à Honoraires (voir plus bas), avec un RFG conséquemment plus bas (généralement entre 0.5 et 2.0 %).
- d. **Rémunération de service** : Au-delà des conseils initialement offerts par votre représentant, celui-ci continue de vous donner du service régulièrement. La rémunération de service peut prendre diverses formes. Elle est reçue ou perçue par PEAK (généralement à tous les mois), et redistribuée en partie à votre représentant.
 - i. **Frais de Maintien ou Commission de suivi («Trailers»)** : Cette rémunération récurrente (variant entre 0 et 1.5 % par année de la valeur des comptes) est payée par l'émetteur du produit (et non par vous). Elle est incluse dans les Frais de Gestion (et ne s'additionne pas à celui-ci, bien qu'il sera en conséquence plus élevé).
 - ii. **Honoraires Conseils** : Dans un compte Prospéra, habituellement aucun placement assorti d'un Frais de Maintien n'est admis. Le Frais de Gestion de vos placements y est donc beaucoup plus bas. Ce n'est pas l'émetteur du produit qui paiera pour la rémunération de service. Une entente spéciale négociée avec votre représentant prévoira plutôt que des Honoraires Conseils soient prélevés à même votre compte. Ce mode de rémunération de service permet une plus grande transparence et réduit la possibilité de conflits d'intérêts. Par contre, si le compte Prospéra en question permet des placements non-honoraires, alors des Trailers s'appliqueront au lieu des Honoraires Conseils.
- e. **Frais d'opérations à court terme** : Un rachat ou transfert à l'intérieur d'un délai trop rapide suivant un achat peut résulter en une pénalité exceptionnelle. Celle-ci varie entre 1 et 2 %, et surviendra si la transaction est demandée dans les 90 jours (ou 7 à 30 jours dans certains cas – consultez le prospectus du fonds ou fait de fonds pertinent). Ces frais ne s'appliquent généralement pas aux fonds de quasi-liquidités (marché monétaire, compte d'épargne, etc.).
- f. **Frais de substitution** : Échanger un fonds pour un autre est possible, moyennant un frais de substitution. Celui-ci peut varier entre 0 et 2 %, et est négociable avec votre représentant.
- g. **Frais administratifs** : Ce sont des frais que PEAK vous charge reliés à son administration de votre compte. Une description plus détaillée de ces frais se retrouve dans le barème de frais de PEAK.

De plus, des frais spécifiques s'appliquent à d'autres produits, tel les obligations et certificats de placement garantis. Veuillez consulter votre représentant pour en savoir davantage.

8. CONTENU ET FRÉQUENCE DES RAPPORTS

Après l'achat ou la vente d'un titre, vous recevez une **confirmation de transaction** qui contient les informations suivantes : la quantité et une description du titre acheté ou vendu ; le prix unitaire payé ou obtenu pour le titre ; les frais relatifs à la transaction ; le nom du représentant ; la date de règlement de la transaction. C'est à la société de fonds communs de placement qu'incombe la responsabilité de vous transmettre la confirmation de transaction.

Un **relevé de compte** vous sera transmis au moins une fois par trimestre ou à chaque mois où il y a des transactions.

- Ce document contient les informations suivantes pour chacune des transactions réalisées durant la période : la date de la transaction ; s'il s'agissait d'une transaction d'achat, de vente ou d'un échange ; le nom du titre et la quantité d'unités achetées ou vendues ; le prix unitaire payé ou obtenu par vous pour chacun des titres négociés ; la valeur totale de chacune des transactions.
- Le relevé de compte contient également certaines informations concernant votre compte à la fin de la période couverte par celui-ci : le nom et la quantité d'unités de chacun des titres détenus dans le compte ; la valeur aux livres et la valeur marchande de chacun des titres détenus dans le compte ; valeur aux livres et la valeur marchande totale de tous les titres détenus dans le compte ; valeur aux livres et la valeur marchande totale des espèces et des titres détenus dans le compte.
- Veuillez prendre note que les informations relatives aux fonds distincts ne figurent généralement pas dans le relevé de compte, à moins que les transactions sur ces fonds distincts soient effectuées à travers PEAK.

Un rapport sur les frais et compensations vous sera envoyé une fois par an.

- Ce document indique les frais et compensations payés par vous au cours de la période de 12 mois couverte par le rapport, tels que les frais administratifs généraux, les frais de transaction spécifiques et la rémunération reçue d'autres institutions pour des services courants tels que commission de suivi et commission provenant d'investissements DSC / LL.

Un rapport sur le rendement vous sera envoyé une fois par an.

- Le rapport sur le rendement contient des informations sur la variation annuelle de la valeur marchande du compte du client pour la période de 12 mois couverte par le rapport, la variation cumulative de la valeur marchande du compte depuis l'ouverture du compte et le taux de rendement annualisé, net de charges avec une description de la méthode de calcul utilisée.
- Si le compte a moins de 12 mois, ou s'il est constitué uniquement de placements pour lesquels aucune valeur marchande ne peut être déterminée, le rapport peut ne pas être produit.

Veuillez noter que vous pouvez évaluer la performance de vos investissements en les comparant à un indice de référence du rendement des placements. De tels indices de référence démontrent la performance, sur une période de temps, d'un groupe spécifique de titres/fonds. Il existe plusieurs indices de référence. Lorsque vous choisissez un indice de référence, choisissez-en un qui s'apparente bien à vos propres investissements. Par exemple, l'indice S&P/TSX Composite reflète l'évolution globale des prix des titres des plus importantes sociétés inscrites à la Bourse de Toronto. Cet indice serait approprié pour évaluer la performance d'un fonds commun canadien contenant principalement des titres d'importantes sociétés canadiennes. Cet indice ne serait pas approprié pour évaluer la performance de placements dans d'autres secteurs ou régions géographiques. PEAK ne fournit pas de comparaisons d'indices dans ses relevés de compte client. Veuillez s'il vous plaît communiquer avec votre représentant PEAK si vous avez des questions en lien avec la performance de votre portefeuille ou concernant quel indice de référence serait approprié pour vous.

9. CONVENANCE DES OPÉRATIONS ACCEPTÉES/RECOMMANDATIONS FORMULÉES

PEAK est dans l'obligation de s'assurer que les recommandations qui vous sont soumises conviennent réellement à vos besoins, et ce, à la lumière de vos objectifs de placement, de votre niveau de tolérance aux risques et de votre situation personnelle. Cette obligation de procéder à une évaluation de la convenance s'applique également aux transactions proposées par vous, et ce, peu importe si celles-ci découlent de recommandations formulées par votre représentant. Une évaluation de la convenance est également nécessaire lorsque :

- vous procédez au transfert d'actifs dans votre compte PEAK ;
- PEAK ou votre représentant prend connaissance ou est informé de changements importants concernant vos informations personnelles ;
- la responsabilité de votre compte PEAK est transférée à un nouveau représentant ou à toute autre occasion prévue par la réglementation en vigueur.

10. DÉFINITION DES TERMES ESSENTIELS À L'APPLICATION DE LA RÈGLE « BIEN CONNAÎTRE SON CLIENT »

La fiche client est utilisée pour recueillir des renseignements personnels vous concernant, y compris toute information pertinente en lien avec vos besoins en matière de placement, et votre situation financière. L'information recueillie se veut indispensable, tant au représentant de PEAK qu'à la firme, pour évaluer la pertinence des opérations que vous entendez réaliser par l'entremise de PEAK. Pour une meilleure compréhension du contenu de la fiche client, les définitions suivantes vous sont fournies :

Connaissances en matière de placement : vos connaissances en matière de placement s'avèrent utiles pour déterminer le niveau de confiance qui vous anime lorsque vous êtes appelé à investir dans divers types de produits.

Objectif de placement : il s'agit essentiellement du résultat attendu d'un investissement en particulier. À titre d'exemple, si votre objectif est de générer un revenu courant, alors les produits à revenu fixe comme les fonds obligataires ou du marché monétaire pourraient se révéler appropriés. Si votre objectif est plutôt l'appréciation du capital, alors les fonds d'actions de croissance seraient probablement recommandables. Enfin, si vous recherchez à la fois le revenu et la croissance du capital, alors les fonds équilibrés pourraient s'avérer la solution la mieux adaptée.

Risques : il s'agit de facteurs susceptibles d'influencer défavorablement un investissement en particulier ou un éventail d'investissements. Les risques que présente un investissement sont d'origines variées, pensons notamment à la nature de l'investissement, la source de l'investissement, le montant de l'investissement, la région ciblée par l'investissement, etc.

Tolérance au risque : il s'agit essentiellement de votre réaction devant la possibilité de subir une perte sur vos investissements. L'individu dont le niveau de tolérance au risque se veut « élevé » sera plus enclin à investir dans des investissements plus risqués. En revanche, l'investisseur dont le niveau de tolérance au risque est « faible » investira plutôt dans des investissements plus sûrs, ce qui réduit ses chances d'encourir des pertes en capital.

Horizon de placement : il s'agit essentiellement de la réponse apportée par l'investisseur à la question « Quand aurai-je besoin de mon argent ? ». Pour l'investisseur, l'horizon de placement évolue au fil du temps, en fonction du contexte immédiat.

11. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

PEAK doit collecter, traiter et conserver vos renseignements personnels en conformité avec la législation applicable (celle-ci peut varier en fonction du lieu de votre résidence). Dans le cadre de la fourniture de nos services, nous devons recueillir certains renseignements personnels concernant les personnes physiques. Ces renseignements visent à nous permettre de communiquer avec vous, à vous fournir et améliorer les services pour lesquels vous retenez PEAK, ainsi qu'à s'acquitter de nos obligations réglementaires prévues dans les lois applicables, notamment les lois en valeurs mobilières, en matière de lutte au blanchiment d'argent et financement d'activités terroristes, ainsi que fiscales (ci-après les « fins déterminées »). Ces obligations réglementaires incluent notamment celles de connaître ses clients, d'évaluer la convenance des placements, d'identifier les personnes physiques et de rapporter certaines informations aux autorités fiscales. Vos renseignements personnels contenus dans les documents de PEAK visent ces fins déterminées et sont conservés de façon confidentielle.

PEAK conserve les renseignements personnels recueillis aussi longtemps que cela s'avère nécessaire pour la conduite de ses activités et pour la réalisation des fins déterminées. La durée de conservation dépend du produit ou du service et de la nature de ces renseignements. Elle est parfois déterminée par la loi ou la réglementation applicable.

Dans le cadre des services que PEAK offre à ses clients, PEAK peut utiliser des technologies et logiciels fournis par des tiers situés au Canada ou aux États-Unis. Dans ce contexte, ces fournisseurs de technologies et logiciels peuvent être appelés à traiter ou héberger des renseignements personnels (ces renseignements ne sont utilisés qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis à l'origine). Avant d'avoir recours aux services de tels fournisseurs, PEAK s'assure notamment que ceux-ci disposent de protections sur les renseignements personnels qui sont aussi robustes que celles maintenues par PEAK. Malgré ces protections, les autorités et tribunaux des pays où sont situés ces fournisseurs de technologies et logiciels pourraient, dans certaines circonstances, contraindre ces fournisseurs de services à leur procurer un accès aux renseignements personnels qu'ils contiennent.

Pour toute question ou commentaire sur nos politiques ou pratiques en matière de protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec nous au (514) 844-6000 ou par courriel à l'adresse compliance@peakgroup.com.

Résumé des procédures de Services en placements PEAK inc. pour le traitement des plaintes

Services en placements PEAK inc. («PEAK») a établi des procédures pour traiter les plaintes écrites ou verbales des clients d'une manière équitable et rapide. Ce document comprend un résumé de des procédures ainsi que de l'information générale au sujet des options disponibles pour le dépôt d'une plainte. Ce document est fourni aux nouveaux clients et aux clients qui ont déjà déposé une plainte et est également disponible sur notre site web : www.peakgroup.com.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent le faire soit auprès du siège social de PEAK par courriel à conformite@groupepeak.com**, d'un directeur de succursale, ou de leur Représentant. Toutes les plaintes sont transmises au personnel qualifié de la conformité ou à un superviseur. Les clients qui désirent obtenir de l'aide pour rédiger leur plainte écrite peuvent contacter PEAK en tout temps. PEAK encourage ses clients à transmettre leur plainte par écrit ou via un courrier électronique sécurisé. Pour des raisons de confidentialité, PEAK communique uniquement avec le client ou toute autre personne désignée par une autorisation écrite du client concerné.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PEAK accuse réception de la plainte rapidement, généralement dans les 5 jours. Lorsque la plainte porte sur des allégations sérieuses (par exemple, bris de confidentialité, recommandation inadéquate, vol, fraude), l'accusé de réception comprend une copie du présent document.

PEAK examine toutes les plaintes de façon équitable en tenant compte de tous les documents pertinents, des déclarations du client, et du Représentant ainsi que de toute autre source pertinente. Une fois l'examen terminé, PEAK fournit à ses clients une réponse écrite qui comprend le détail des éléments examinés, les conclusions de l'enquête, une offre de résolution de la plainte, un non-lieu avec des explications ou toute autre réponse appropriée. Cette réponse contient également un rappel des options du client auprès des organismes ou autorités compétentes.

PEAK fournit généralement une réponse dans les 90 jours, à moins que de l'information supplémentaire soit attendue de la part du client ou que le cas soit très complexe.

PEAK continuera de répondre aux communications du client après l'envoi de sa réponse si cela est nécessaire pour finaliser le règlement de la plainte ou pour répondre à toute autre question ou à toute nouvelle information.

LE RÈGLEMENT

Si un règlement financier est offert au client, PEAK pourrait demander au client de signer une décharge et une renonciation pour des raisons juridiques.

COMMUNIQUER AVEC PEAK

Les clients peuvent contacter PEAK en tout temps pour fournir de plus amples renseignements ou pour obtenir le statut de leur plainte en communiquant avec la personne responsable du traitement de leur la plainte ou en communiquant avec : conformite@groupepeak.com**.

AUTRES OPTIONS POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

L'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Si vous résidez dans la province de Québec, et que vous n'êtes pas satisfait de la position finale ou du traitement de votre plainte, vous pouvez demander le transfert de votre dossier de plainte à l'Autorité. S'il le juge à propos, l'Autorité peut aussi offrir aux clients des services de règlement des différends.

Par l'entremise du Fonds d'indemnisation des services financiers, l'Autorité peut payer des indemnités aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds lorsque les responsables sont des individus ou des entreprises autorisées à exercer en vertu de la législation régissant la distribution des produits et services financiers au Québec. L'Autorité statue également sur l'admissibilité des réclamations et fixe le montant des indemnités à verser aux victimes. Les clients peuvent ainsi être indemnisés jusqu'à un maximum de 200 000 \$ par réclamation.

Vous pouvez visiter le site Internet de l'AMF : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-plainte-et-indemnisation/>

Coordonnées de l'AMF :

800, rue du Square-Victoria, 4^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Téléphone : 514 395-0337
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Télécopieur : 514 873-3090

L'Association des courtiers en fonds mutuels (ACFM)

Si vous résidez à l'extérieur du Québec et vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez communiquer avec l'ACFM. L'ACFM est l'organisme de réglementation canadien auprès duquel votre courtier en épargne collective est inscrit. L'ACFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACFM a été créée en vue de régler 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. Vous pouvez soumettre votre plainte à l'ACFM en tout temps et ce, même si vous avez déjà transmis votre plainte à votre représentant ou courtier en épargne collective. L'ACFM peut être contacté :

- En remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse www.mfda.ca
- Par téléphone à Toronto au (416) 361-6332, ou sans frais au 1-888-466-6332
- Par courriel à : complaints@mfda.ca**
- En écrivant par courrier au : 121 King Street West, Suite 1000, Toronto, ON M5H 3T9
- Par télécopieur au (416) 361-9073

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »)

Si vous résidez à l'extérieur du Québec, après que le service de conformité de PEAK ait répondu à votre plainte et si vous êtes insatisfait de la réponse, vous pouvez communiquer avec l'OSBI. Veuillez noter que vous disposez de 180 jours civils, après la réponse de PEAK, pour soumettre votre plainte à l'OSBI. Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI si le service de la conformité de votre courtier n'a pas répondu dans les 90 jours suivant la date à laquelle vous avez transmis votre plainte. L'OSBI offre un processus indépendant et impartial d'examen et de résolution des plaintes relatif à la prestation de services financiers aux clients. L'OSBI peut faire une recommandation non contraignante à l'entreprise de vous dédommager (jusqu'à 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères de qualité des services financiers et des pratiques commerciales, des codes de pratique et de conduite, de l'industrie et des lois. Les services de l'OSBI sont gratuits et confidentiels. L'OSBI peut être contacté :

- Par téléphone à Toronto au (416) 287-2877 ou sans frais au 1-888-451-4519
- Par courriel à ombudsman@obsi.ca**

Assistance juridique

Vous pouvez envisager de retenir un avocat pour vous conseiller quant à votre plainte. Vous devez être conscient qu'il y a des délais légaux pour entreprendre une action devant les tribunaux. Un avocat peut vous conseiller sur vos possibilités et recours. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, 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 certaines situations, d'ordonner à une personne ou une entreprise qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières dans la province de verser une compensation à un plaignant. Le plaignant est alors en mesure d'exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement de la Cour supérieure de cette province. Pour plus d'informations, vous pouvez aussi visiter les sites Internet suivants :

- Manitoba : www.msc.gov.mb.ca
- Nouveau-Brunswick : www.nbsc-cvmnb.ca
- Saskatchewan : www.sfsc.gov.sk.ca

** Vous devez considérer les questions de sécurité lorsque vous envoyez des informations sensibles par courriel.

Risques d'emprunter pour investir

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.

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

Cette stratégie vous convient-elle ?

- Emprunter des fonds pour investir comporte des risques. Vous ne devriez envisager d'emprunter pour investir que si :
 - ✓ vous êtes à l'aise avec le risque ;
 - ✓ vous n'éprouvez aucune crainte à l'idée de contracter un emprunt pour acheter des titres dont la valeur peut augmenter ou diminuer ;
 - ✓ vous investissez pour le long terme ;
 - ✓ vous avez un revenu stable.
- Vous ne devriez pas emprunter pour investir si :
 - ✓ votre tolérance au risque est faible ;
 - ✓ vous investissez pour le court terme ;
 - ✓ vous avez l'intention de vous servir du revenu de vos placements pour payer vos frais de subsistance ;
 - ✓ vous avez l'intention de vous servir du revenu de vos placements pour rembourser votre emprunt. Si les revenus cessent ou diminuent, vous pourriez ne pas pouvoir rembourser votre emprunt.

Vous pourriez perdre de l'argent

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

Conséquences fiscales

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

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