

RBC PLACEMENTS EN DIRECT INC.

CONVENTION D'EXPLOITATION DE COMPTE

Le présent livret contient des renseignements importants au sujet de votre compte, notamment les modalités de votre entente avec nous, des explications sur la façon dont nous administrons votre compte, notre barème de frais et de commissions et notre engagement envers la protection de vos renseignements personnels. Il comprend aussi de l'information sur la protection des investisseurs, qui provient du Fonds canadien de protection des épargnants et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières. Veuillez en conserver un exemplaire dans vos dossiers afin de pouvoir le consulter ultérieurement.

TABLE DES MATIÈRES

CONVENTIONS D'EXPLOITATION DE COMPTE

DOCUMENTS D'INFORMATION

- Partie A – Information sur le risque lié à l'effet de levier
- Partie B – Document d'information sur le risque lié aux contrats à terme et aux options
- Partie C – Document d'information sur les options négociables sur un marché reconnu
- Partie D – Information sur les obligations à coupons détachés
- Partie E – Fonds canadien de protection des épargnants
- Partie F – Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte
- Partie G – Information sur les relations

CONVENTION D'EXPLOITATION DE COMPTE

- Partie 1 – Interprétation
- Partie 2 – Application
- Partie 3 – Fonctionnement du compte
- Partie 4 – Frais, commissions et charges
- Partie 5 – Divulgations
- Partie 6 – Consentements
- Partie 7 – Responsabilité et endettement
- Partie 8 – Comptes conjoints
- Partie 9 – Protection des renseignements personnels
- Partie 10 – Communications avec les actionnaires
- Partie 11 – Services automatisés
- Partie 12 – Dispositions générales
- Partie 13 – Garantie personnelle sur les dettes de la société
- Partie 14 – Dispositions concernant les entités sans personnalité morale
- Partie 15 – Dispositions concernant les opérations sur marge
- Partie 16 – Dispositions concernant les opérations sur options

En contrepartie de l'engagement de RBC Placements en Direct Inc. (ci-après désignée par les termes « nous », « notre », « nos » ou « RBC Placements en Direct ») à acheter, à vendre et, d'une manière générale, à négocier et à traiter des valeurs mobilières, le titulaire de compte auprès de nous ou toute personne autorisée à faire des opérations dans le compte par le titulaire de compte (ci-après désignés par les termes « vous », « votre », « vos » ou « titulaire de compte ») convient que la présente convention et tout autre accord applicable en la matière régissent toute question concernant tous vos comptes à RBC Placements en Direct, y compris vos futurs comptes ou les comptes dans lesquels vous avez une participation, seul ou conjointement.

PARTIE 1 – INTERPRÉTATION

1.1 Définitions : À moins qu'ils ne soient définis autrement dans la présente, tous les termes mentionnés ci-dessous ont la signification suivante :

- « compte » signifie le compte tenu par nous au nom du titulaire de compte aux termes des modalités de la présente convention ;
- « documents de compte » signifie la présente convention, nos formules

d'ouverture de compte et de l'ensemble des autres conventions, formules et documents liés à votre compte, qu'ils aient été créés ou signés avant ou après la date de la présente convention ;

« service automatisé » signifie tout service que nous fournissons, ou que nous fournirons à l'avenir, et qui vous permet d'accéder à votre compte, aux renseignements ou aux autres services que nous fournissons par l'un des moyens suivants : communications téléphoniques régulières ou automatisées, reconnaissance vocale interactive, téléphone cellulaire, sans fil ou portatif, appareil mobile, dispositif interactif, télécopieur, ordinateur personnel, télévision à terminal intelligent, modem, Internet, communication en ligne ou autre système de communication électronique ou autres technologies similaires. Un service automatisé inclut le service mobile. Renseignement signifie tout renseignement que vous recevez ou fournissez au moyen d'un service automatisé, y compris les demandes de cotes et les ordres d'opération que vous passez ;

« FCPE » signifie le Fonds canadien de protection des épargnants ;

« bien affecté en garantie » signifie tout solde créditeur, tout titre ou tout contrat relatif à des titres, actuels ou futurs, détenus ou maintenus dans votre compte, y compris tout bien dans lequel vous détenez une participation, ainsi que les dividendes ou tout autre revenu qui en découle ;

« compte dans une autre IF » signifie un compte à votre nom ou, le cas échéant, au nom d'un conjoint cotisant, dans une autre institution financière ;

« OCRCVM » signifie l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières ;

« fournisseur d'information » signifie toute société ou personne qui nous fournit, directement ou indirectement, de l'information, notamment des données sur les titres et le marché provenant des bourses et des autres marchés de valeurs, des courtiers et émetteurs de titres ;

« Centre des messages » signifie notre centre de communication en ligne situé sur notre site sécurisé. Il permet la transmission sécurisée d'information entre vous et nous ;

« service mobile » signifie un service automatisé qui donne accès à votre compte, à vos renseignements ou à d'autres services au moyen d'une application téléchargeable que nous vous offrons lorsque vous utilisez certains appareils mobiles ;

« notice d'offre » signifie un prospectus, toute modification au prospectus, le document « Aperçu du fonds », le document d'information ou tout document d'information similaire sur un produit spécifique.

« ordre d'opération » signifie tout ordre d'achat, de vente, d'opération ou de transfert sur actions, fonds communs de placement, options (le cas échéant), espèces ou autres valeurs mobilières ou instruments financiers qui sont créés et transmis par vous et reçus par nous par l'intermédiaire de notre service automatisé lorsque nous fournissons ce service. L'ordre d'opération désigne également une demande de virement de tout solde créditeur de votre compte à un autre compte pour lequel vous avez accès à des services automatisés, sous réserve des restrictions ou approbations établies par RBC Placements en Direct, à sa seule discrétion ;

« CPA » signifie les opérations préautorisées établies dans l'accord de CPA ;

« Accord de CPA » signifie les sections relatives à la Demande de virement de fonds de la formule Ouverture de compte ;

« demande de cote » signifie toute demande faite au moyen de notre service automatisé concernant les actions, les options, les indices ou

d'autres cotations du marché telles que les cours acheteurs et vendeurs, les derniers cours et les variations de cours ;

« RBC » signifie la Banque Royale du Canada ;

« société membre de RBC » signifie toute société membre du groupe de RBC ou toute société détenue directement ou indirectement par RBC, et « groupe des sociétés de RBC » signifie toutes ces sociétés ;

« règlements » signifie l'ensemble des lois en vigueur, ainsi que l'ensemble des règles, des règlements, des statuts, des principes directeurs et avis en vigueur émis par tout organisme de réglementation ou OAR compétent ;

« Trust Royal » signifie la Société Trust Royal du Canada et la Compagnie Trust Royal ;

« titres » ou « valeurs mobilières » signifie les actions, certificats d'actions, certificats provisoires, reçus de dépôt, bons de souscription, droits de souscription, obligations, débetures, billets et tout autre type de titres, de marchandises et de contrats à terme, d'options sur titres et d'options sur marchandises et sur contrats à terme ;

« NAS » signifie le numéro d'assurance sociale ;

« conjoint » signifie toute personne avec laquelle vous êtes marié(e), ou de toute personne qui réside dans la même maison que vous et avec qui vous vivez dans une relation conjugale hors du mariage ;

« OAR » signifie les organismes d'autorégulation qui ont le pouvoir d'établir des règlements, y compris l'OCRCVM, le FCPE et le Groupe TMX Inc. ainsi que les sociétés membres de son groupe et ses filiales ;

« taxes » signifie l'ensemble des impôts, taxes, cotisations, intérêts et pénalités applicables ;

Les titres utilisés dans la présente convention le sont à des fins pratiques de référence et ne doivent en aucun cas avoir de conséquences sur l'interprétation de celle-ci. L'emploi du singulier vaut celui du pluriel.

PARTIE 2 – APPLICATION

2.1 Convention de compte générale : En remplissant les formules d'ouverture de compte ci-jointes et en effectuant des opérations dans un compte, vous acceptez les conditions stipulées dans les formules d'ouverture de compte, dans la présente Convention d'exploitation de compte et dans toute autre entente applicable. La présente convention s'applique également :

- si votre compte est fermé temporairement ou rouvert, ou si nous lui donnons un numéro différent ; et
- s'il y a plus d'un titulaire de compte ou si un des titulaires de compte est une société ou une autre personne morale.

PARTIE 3 – FONCTIONNEMENT DU COMPTE

3.1 Instructions relatives au compte : Nous pouvons, à notre discrétion, honorer les instructions présentées comme étant les vôtres et données à nos employés inscrits, par téléphone, télécopieur ou autre mode de transmission électronique, y compris, sans s'y limiter, les instructions données à RBC Placements en Direct par l'intermédiaire d'un service automatisé ou par tout autre moyen que RBC Placements en Direct pourrait déterminer, sans vérification ni enquête autre que le numéro d'identification que RBC Placements en Direct vous a fourni. Nous pouvons, à notre discrétion, enregistrer toute conversation téléphonique entre vous et nous. Nous traiterons vos instructions données par l'intermédiaire d'un service automatisé telles que reçues par le service automatisé.

Lorsque nous le jugeons nécessaire pour notre protection ou pour toute autre raison, nous pouvons refuser d'exécuter des instructions relatives

à votre compte y compris, sans s'y limiter, tout ordre d'achat ou de vente de titre ou encore tout dépôt ou retrait de titres ou d'argent de votre compte, sans avoir à vous aviser d'un tel refus. Nous ne sommes pas responsables des pertes, des dépenses ou des dommages que vous subissez si nous refusons d'exécuter des instructions relatives à votre compte.

3.2 Aucun avis : Vous reconnaissez que RBC Placements en Direct ne fournit pas de conseil de placement ni de recommandations sur l'achat ou la vente de tout titre détenu dans votre compte et, par conséquent, nous n'acceptons aucune responsabilité quant à la pertinence de vos décisions ou opérations de placement (« reconnaissance de dispense des exigences en matière de pertinence »). Vous êtes entièrement responsable, et nous ne sommes en aucun cas responsables, des décisions relatives aux produits et services de placement que vous êtes autorisé à négocier, de votre capacité ou de votre autorisation pour effectuer une opération et des placements que vous effectuez, de même que des pertes et profits découlant de ce qui précède.

Vous avez accepté cette reconnaissance de dispense des exigences en matière de pertinence au moment où vous avez ouvert votre compte, que ce soit par voie électronique dans le site Web sécurisé de RBC Placements en Direct, ou par téléphone, par l'entremise d'un représentant des services d'investissement, ou au moyen de toute autre méthode d'ouverture de compte. Nous consignons la date à laquelle vous avez accepté la reconnaissance de dispense des exigences en matière de pertinence et la méthode que vous avez utilisée à cet effet. En continuant d'utiliser votre compte ou d'y détenir des fonds ou des valeurs mobilières, vous reconnaissez et acceptez notre politique « Aucun avis » indiquée ci-dessus et continuez de renoncer aux exigences en matière de pertinence conformément à votre reconnaissance de dispense des exigences en matière de pertinence.

Les avis ou messages publiés sur notre site Web ne constituent en aucun cas des recommandations émises par RBC Placements en Direct. Vous êtes entièrement responsable de vos décisions de placement relativement à l'achat ou à la vente de titres. Pour obtenir des conseils ou des réponses sur des questions d'ordre juridique ou fiscal, veuillez consulter votre conseiller juridique ou fiscal.

3.3 Autorisation d'effectuer des opérations : En remplissant une formule d'autorisation d'opération, vous pouvez donner l'autorisation à un tiers d'effectuer des opérations dans votre compte, notamment l'achat et la vente sur marge, la vente à découvert (le cas échéant), de débiter les comptes à la Banque Royale désignés par écrit par vous à l'occasion, de virer des fonds entre vos comptes et vos comptes à la Banque Royale (sous réserve de restrictions raisonnables imposées par nous à l'occasion à l'égard des régimes enregistrés). Nous exécuterons les instructions de cette personne sans faire d'enquête ou de vérifications sur le bien-fondé de telles instructions. Si vous donnez votre autorisation à plusieurs personnes, chacune d'elle peut traiter directement avec nous sans le consentement des autres. Le tiers autorisé peut retirer de l'argent ou des valeurs mobilières de votre compte si vous en êtes le créancier ou si les valeurs mobilières sont immatriculées à votre nom. Il aura accès à tous les documents de compte qui peuvent être consultés au moyen d'un service automatisé tant que l'autorisation d'effectuer des opérations sera en vigueur. Si vous souhaitez retirer l'autorisation que vous avez donnée à un tiers, vous devez nous envoyer un préavis écrit à cet égard. Le préavis prend effet cinq jours ouvrables après le jour ouvrable où nous le recevons. Nous exécutons les instructions que nous avons reçues du tiers autorisé avant que le préavis prenne effet. Vous assumez tous les risques associés aux opérations dans votre compte décidées par un tiers autorisé. Vous acceptez de nous indemniser des dettes, frais,

dommages-intérêts et pertes, y compris les frais juridiques, que nous pourrions avoir à supporter à la suite d'une opération dans votre compte impliquant un tiers autorisé.

3.4 Mandataire ou contrepartiste : Nous agissons comme votre mandataire pour acheter, vendre et, plus généralement, négocier des valeurs mobilières en votre nom. Nous pouvons également effectuer des opérations dans votre compte pour respecter les instructions que vous pourriez nous donner de temps à autre concernant les titres d'un émetteur relié ou associé. Vous consentez, relativement à votre compte, à l'achat ou à la vente des titres d'émetteurs reliés ou associés de RBC Placements en Direct. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les émetteurs reliés ou associés, veuillez consulter la Partie G « Information sur les relations » des documents d'information et le site Web suivant : www.rbc.com/emetteur-divulgation.

Nous agissons aussi parfois comme contrepartiste, c'est-à-dire qu'il nous arrive de vous acheter ou de vous vendre des valeurs à partir de notre propre compte ou d'un compte d'une entité associée.

3.5 Vos renseignements : Vous confirmez que les renseignements que vous nous donnez sur les formules d'ouverture de votre compte RBC Placements en Direct et tous ceux que vous nous donnez verbalement, par écrit, par voie électronique, par un service automatisé ou par tout autre moyen, sont exacts et complets. Ces renseignements comprennent votre numéro de téléphone et toute information relative à toute opération. Vous acceptez de nous prévenir, par écrit, de tout changement important de votre situation financière, ou si vous ou votre conjoint faites l'acquisition d'un bloc de contrôle ou devenez initié d'un émetteur assujéti ou encore devenez ou cessez d'être associé, administrateur, dirigeant ou employé d'un membre de l'OCRCVM ou si vous nouez un lien de parenté avec un tel associé, administrateur, dirigeant ou employé faisant partie du même ménage. Vous convenez en outre de nous aviser de tout changement d'adresse, d'emploi ou d'état matrimonial. Vous garantissez que toute valeur mobilière que vous nous livrez ou qui nous est livrée en votre nom est libre de toute charge y compris des droits de rétention ou des hypothèques.

3.6 Règles applicables aux opérations : Toutes les opérations effectuées dans le compte sont assujéties aux règlements, y compris, sans s'y limiter, les règles de l'OCRCVM. Si une opération est effectuée sur une place boursière ou un marché, la constitution, les règlements, les règles, les réglementations, les pratiques courantes et les usages qui s'appliquent à cette place boursière ou à ce marché, ainsi qu'à sa chambre de compensation, s'appliquent. Si l'opération n'est pas effectuée sur une place boursière ou un marché, les règles, les usages et les pratiques courantes respectés par les courtiers pour des opérations similaires, y compris les procédures de règlement, s'appliquent.

Vous acceptez et comprenez que si un titre que vous détenez dans votre compte auprès de nous fait l'objet d'une interdiction d'opérations sur valeurs émises par une autorité provinciale en valeurs mobilières, nous pouvons, à notre entière discrétion, interdire tout ordre d'achat ou de vente sur ce titre jusqu'à ce que l'interdiction d'opérations sur valeurs soit révoquée ou modifiée.

3.7 Négociation de valeurs mobilières : Vous devez régler toutes les valeurs mobilières à la date de règlement ou à toute autre date que nous pouvons fixer. Nous créditerons dans votre compte les dividendes, les intérêts ou toute autre somme d'argent produite par vos valeurs mobilières, ainsi que le produit d'une vente ou d'une disposition, après déduction des frais.

Nous pouvons immatriculer vos valeurs mobilières dans un compte de prête-nom ouvert auprès de nous ou de notre mandataire. Le cas échéant, nous créditerons les dividendes, les intérêts et le produit de la vente de titres à ce compte puis nous les transférerons dans votre

compte.

Nous conservons une copie de tous les reçus et bordereaux de livraison des valeurs mobilières et des positions du compte.

3.8 Relevés, avis d'exécution et autres avis : Votre numéro de compte figure sur tous les relevés, avis d'exécution et reçus aux fins de l'impôt que nous vous envoyons. Les relevés, les avis d'exécution, les avis, les documents, les rapports, les renseignements et toute autre communication que nous vous envoyons en vertu des règlements ou pour d'autres motifs (collectivement les « documents ») par courrier affranchi de première classe sont présumés être livrés et reçus le cinquième jour ouvrable suivant leur envoi.

Tous les documents que nous vous donnons en personne, par télécopie ou par voie électronique, notamment par l'intermédiaire d'un service automatisé, sont réputés être livrés et reçus le jour même de leur transmission, et non le jour où vous les consultez.

Les avis d'exécution vous seront généralement remis le premier jour ouvrable suivant l'exécution de l'opération ou la comptabilisation de celle-ci dans le compte, selon le cas, ou dès que possible par la suite. En fonction de l'activité de votre compte, nous vous enverrons un relevé chaque mois ou chaque trimestre et, dans ce cas, vous pouvez demander à les recevoir mensuellement. Nous présumons que vos relevés sont exacts et complets, sauf si vous constatez des erreurs et que vous nous les indiquez dans les 30 jours suivant la première des dates suivantes : la date imprimée sur les relevés ou la date à laquelle nous présumons que vous les avez reçus.

Nous présumons que les documents (autres que les relevés) que nous vous envoyons par écrit, par téléphone, par ordinateur personnel, par voie électronique ou par tout autre moyen de télécommunication, y compris un service automatisé, sont exacts et complets, sauf si vous nous indiquez le contraire dans les cinq jours suivant leur réception.

3.9 Certificats d'action : Quand nous immatriculons vos valeurs mobilières dans un compte de prête-nom, nous n'avons pas l'obligation de vous remettre les certificats d'action que nous recevons ou qui sont déposés dans notre institution lorsque nous achetons des valeurs mobilières en votre nom. Nous pouvons vous fournir à la place le même genre de valeurs mobilières ou de certificats pour un montant équivalent.

Vous pouvez choisir de recevoir des certificats (à condition que l'on puisse se les procurer auprès de l'agent des transferts) de valeurs mobilières immatriculées à votre nom et les confier à un service de garde situé ailleurs. Si vous voulez vendre ces valeurs mobilières, vous devez signer les certificats et nous les remettre, sous forme négociable (transférable par endossement ou livraison), à la date de demande de l'opération inclusivement ou avant.

Si vous n'avez pas remis les certificats à la date prévue, ou si vous ne les avez pas correctement signés, nous pourrions essayer d'emprunter ou d'acheter le même montant et le même type de valeurs mobilières et de les livrer à l'acheteur. Il vous incombe alors de payer les pertes que nous subissons ou les dépenses que nous engageons en raison de cette démarche.

3.10 Solde créditeur : Les fonds que vous détenez dans votre compte représentent votre « solde créditeur ». Ils vous sont payables sur demande. Ce ne sont pas des fonds distincts ni des fonds gérés comme des fonds en fiducie, et ils correspondent à notre dette envers vous. Nous pouvons donc utiliser ces soldes créditeurs pour nos activités. Vous convenez que la relation qui vous lie à RBC Placements en Direct est une relation entre débiteur et créancier uniquement.

3.11 Titres sans valeur : Si un titre dans votre compte non enregistré a eu une valeur indéterminée ou nulle pendant au moins 18 mois, nous

pouvons, à notre entière discrétion et sans préavis, retirer ce titre de votre compte et le transférer dans un compte de contrôle tenu pour RBC Placements en Direct. Si vous nous fournissez la preuve, que nous jugeons satisfaisante à notre entière discrétion, que le titre transféré hors de votre compte est bien votre propriété, alors RBC Placements en Direct redéposera le titre dans votre compte ou versera dans votre compte un montant équivalant à la valeur du titre, à son entière discrétion.

3.12 Fiabilité des instructions concernant les opérations stratégiques sur le capital prises par les sociétés : Lorsque nous recevons vos instructions ou vos choix relativement à une opération stratégique sur le capital d'une société, à un dividende ou à d'autres distributions, nous ne demanderons pas de confirmation d'instructions ni ne chercherons pas à en obtenir d'autres de vous advenant que l'offre pertinente soit modifiée et que le seul changement important porte sur la période pendant laquelle un choix peut être fait ou une offre peut être acceptée.

3.13 Conversion monétaire des dividendes : Lorsque le versement d'un dividende s'effectue dans une devise autre que celui du volet de votre compte où est détenu le titre sous-jacent, nous convertirons le dividende dans la devise du volet de votre compte où est détenu le titre sous-jacent, selon les dispositions stipulées à l'article 4.6 « Taux de change » de la présente convention (par exemple, si le dividende est versé en dollars américains et que le titre sous-jacent est détenu dans le volet en dollars canadiens de votre compte, le dividende sera converti en dollars canadiens).

3.14 Retards d'exécution des ordres : Sous réserve de l'article 3.1 « Instructions relatives au compte » de la présente convention, nous suivrons vos instructions dès qu'il sera possible de le faire, selon les circonstances. Certaines circonstances peuvent occasionner des retards d'exécution de vos instructions.

3.15 Biens non réclamés : Si RBC Placements en Direct n'enregistre aucune activité dans votre compte pendant la période prévue par les lois applicables, elle peut être tenue de déployer des efforts raisonnables pour vous trouver. Si elle n'est pas en mesure de vous trouver, RBC Placements en Direct est autorisée à faire, à son entière discrétion, en tout ou en partie, ce qui suit :

- i. lorsqu'il y a des lois applicables concernant les biens et les paiements non réclamés, se conformer à ces lois, y compris en déclarant ou en remettant les biens détenus dans votre compte à l'autorité provinciale, territoriale ou fédérale pertinente ;
- ii. imposer un blocage à l'égard de votre compte dans le système, de sorte qu'aucun virement entrant ou sortant des fonds du compte ne puisse être effectué et qu'aucun relevé de compte ne soit envoyé par la poste, tant que l'on ne vous aura pas trouvé et que vous n'aurez pas mis à jour les renseignements sur votre compte ; ou
- iii. créditer les fonds non réclamés dans un nouveau compte ouvert à votre nom, à condition que tous les renseignements requis pour ouvrir un tel compte correspondent à ceux que nous avons en dossier vous concernant.

Si la totalité des biens détenus dans votre compte doit être remise à l'autorité provinciale, territoriale ou fédérale pertinente, RBC Placements en Direct n'aura plus aucune obligation ni responsabilité à l'égard de votre compte, et celui-ci sera fermé. Vous pourriez être en mesure de recouvrer les biens qui étaient dans votre compte auprès de cette autorité, sous réserve des procédures prévues par les lois applicables.

PARTIE 4 – FRAIS, COMMISSIONS ET CHARGES

4.1 Frais d'administration : Nous débiteurons de votre compte tous les frais d'administration, coûts, charges, commissions et frais relatifs aux opérations concernant le maintien de votre compte ainsi que les opérations effectuées en votre nom (collectivement, les « frais d'administration »), y compris les frais qui s'appliquent à l'utilisation d'un service automatisé, les frais du fiduciaire et de l'administrateur d'un compte enregistré, les intérêts ou frais de financement sur positions de titres et de trésorerie, les frais de marchés boursiers, les frais de virement électronique de fonds et les frais de télévirement.

Si vous êtes client d'une autre société membre de RBC, vous pourriez avoir droit à une annulation des frais ou à une tarification préférentielle. Par conséquent, l'autre société membre de RBC confirmera périodiquement votre admissibilité auprès de RBC Placements en Direct.

4.2 Commissions : Nous débiteurons de votre compte les commissions et frais d'opérations applicables à votre compte (collectivement, les « commissions »). Des taxes peuvent aussi s'appliquer. Les commissions seront imputées aux taux habituels que nous fixons périodiquement.

4.3 Commissions supplémentaires : Les commissions pour la plupart des titres à revenu fixe, y compris, sans s'y limiter, les bons du Trésor, les obligations, les obligations à coupons détachés, les débetures non inscrites à la bourse, les certificats de placement, les instruments du marché monétaire ou autres valeurs mobilières semblables, peuvent, à notre discrétion, être comprises dans le prix d'achat ou de vente desdites valeurs mobilières.

4.4 Rémunération d'un tiers : Nous pouvons recevoir des commissions ou d'autres formes de rémunération d'autres tiers y compris, mais sans s'y limiter, pour la vente de certaines valeurs mobilières d'un fonds commun de placement ou la vente de nouvelles émissions d'actions, de parts de sociétés en commandite, de valeurs refuges, d'obligations d'épargne du Canada et des provinces, de certificats de placement garanti et d'obligations de financement agricole. Nous pouvons recevoir une rémunération de tiers pour la facilitation de la collecte de votes par procuration de nos clients, mais nous n'influençons d'aucune manière la décision de vote des clients, des porteurs réels d'actions ou d'autres personnes autorisées à exercer leur droit de vote à l'égard d'un titre. Un gestionnaire de fonds communs de placement peut spécifiquement, dans le cas d'un fonds commun de placement, déduire les frais de gestion du rendement du fonds et, à partir des frais de gestion perçus, il peut verser à RBC Placements en Direct certains frais et commissions, incluant des commissions de suivi.

4.5 Intérêts : Nous débiteurons de votre compte les intérêts que vous nous devez. Le taux d'intérêt que nous pratiquons est celui qui figure sur votre relevé mensuel ou trimestriel. Le taux d'intérêt peut être modifié à tout moment. Nous ne payons pas d'intérêts sur les soldes créditeurs inférieurs à un certain montant. Nos taux d'intérêt actuels et le solde créditeur minimal requis pour gagner des intérêts sont disponibles sur demande ou sur notre site Web, à l'adresse www.rbcplacementsendirect.com. Les intérêts sont calculés et imputés séparément pour chaque devise détenue dans votre compte.

4.6 Taux de change : Nous effectuons les opérations sur devises sur demande directe ou indirecte de votre part. Une demande indirecte est une demande d'opération sur titres ou la réception de certains droits (comprenant les dividendes, les intérêts, etc.) de la part d'un émetteur de titres libellés dans une devise autre que la devise de votre compte. Le taux de change des devises qui figure sur votre avis d'exécution et sur votre relevé de compte comprend notre revenu sur marge pour avoir effectué cette opération. La marge est l'écart entre le taux que nous obtenons et celui que vous recevez. Le taux de change des devises et notre marge dépendent des fluctuations du marché, ainsi que du

montant, de la date et du type d'opération sur devises. Les conversions de devises sont effectuées au même taux que celui pratiqué à l'endroit de nos clients au détail pour une conversion identique (même montant, même date, même type). En exécutant des opérations sur devises, nous pouvons agir comme mandataire ou comme contrepartiste. Nous pouvons à notre discrétion refuser une demande d'opération sur devises. Nous convertissons les devises en dollars canadiens, en dollars US ou en une autre devise (si disponible), le jour où l'opération a été effectuée. Nous pouvons faire la conversion un jour différent pour :

- les opérations sur des fonds communs de placement,
- des opérations sur lesquelles nous nous sommes entendus,
- d'autres opérations que nous jugeons nécessaires.

4.7 Paiement aux sociétés membres du groupe des intérêts et de la marge : Lorsque nous débitons des intérêts de votre compte, y compris des intérêts courus sur la marge dans votre compte, ou si nous tirons un revenu de marge sur une opération de change ou une opération sur titres à revenu fixe effectuée pour votre compte, nous pouvons payer une partie du montant à une société membre du groupe de RBC Placements en Direct, y compris à une autre société membre de RBC.

PARTIE 5 – DIVULGATIONS

5.1 Protection de l'épargnant : Nous sommes membres du FCPE. Le FCPE protège votre compte à l'intérieur de certaines limites décrites dans la brochure du FCPE jointe au présent livret. Vous pouvez aussi obtenir cette brochure auprès de RBC Placements en Direct, sur demande. La Société d'assurance-dépôts du Canada, la Régie de l'assurance-dépôts du Québec ou toute autre institution gouvernementale d'assurance-dépôts n'assurent pas les espèces ou les valeurs mobilières que vous détenez dans votre compte. RBC et Trust Royal ne garantissent pas les valeurs mobilières que nous vendons, sauf dispositions contraires. La valeur des titres que vous détenez dans votre compte est susceptible de fluctuer.

5.2 Renseignements sur les sociétés : Nous sommes une entité juridique distincte qui est affiliée à plusieurs sociétés faisant parti du groupe des sociétés de RBC, y compris, mais sans s'y limiter, les suivantes : la Banque Royale du Canada, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., Fonds d'investissement Royal Inc., RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc., RBC Private Counsel (USA) Inc., Phillips, Hager & North gestion de placements Itée, Phillips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif Itée, BonaVista Asset Management Inc., BlueBay Asset Management Ltd., la Société Trust Royal du Canada et la Compagnie Trust Royal.

5.3 Acheminement des ordres et réception des paiements pour le traitement des ordres : De temps à autre, RBC Placements en Direct peut établir des ententes pour l'acheminement des ordres avec certaines bourses, certains courtiers/cambistes ou d'autres centres de marché (collectivement, les « centres du marché ») à l'égard de titres de participation et des options négociés à l'extérieur du Canada. Ces ententes ont été conclues en vue d'assurer la qualité d'exécution perçue offerte par ces centres du marché, évaluée en fonction de l'amélioration des cours, du rehaussement des liquidités et de la rapidité d'exécution. RBC Placements en Direct évalue régulièrement la qualité de l'exécution des centres du marché auxquels elle achemine le traitement des ordres ainsi que celle des centres du marché concurrents.

Tous les ordres des clients qui sont assujettis à ces ententes d'acheminement des ordres sont envoyés aux centres du marché assujettis aux principes de meilleure exécution. Chacun de ces centres du marché offre une possibilité d'exécution de ces ordres à un meilleur cours que celui établi en vertu du « national best bid and offer » (tel que

défini dans les lois des États-Unis sur les valeurs mobilières) lorsque l'écart entre le meilleur cours acheteur et le meilleur cours vendeur est plus grand que la variation minimale. Plusieurs de ces participants au marché fournissent à RBC Placements en Direct des services automatisés d'acheminement et d'exécution qui sont avantageux pour les ordres des clients plus petits en termes de rapidité et de certitude d'exécution. RBC Placements en Direct perçoit des paiements en espèces ou sous la forme de rabais ou de crédits sur les frais en retour de l'acheminement des ordres du client visant des options sur actions, conformément à ces ententes d'acheminement des ordres. Toute rémunération que touche RBC Placements en Direct pour l'acheminement des ordres vers les centres du marché réduit les coûts d'exécution de RBC Placements en Direct et ils ne seront pas imputés à votre compte.

Pour les titres de participation et les options, RBC Placements en Direct peut tirer profit de ses ententes d'acheminement des ordres en recevant des rajustements favorables des erreurs commises par les centres du marché auxquels elle achemine des ordres. Une société affiliée de RBC Placements en Direct agit à titre de centre du marché pour certains titres de participation et négocie fréquemment pour son propre compte les ordres des clients de RBC Placements en Direct et peut réaliser des profits et des pertes en raison de ces activités. Bien qu'il n'existe pas d'entente officielle, une société affiliée de RBC Placements en Direct peut recevoir un nombre disproportionné d'ordre des centres du marché auxquels RBC Placements en Direct achemine les ordres des clients.

5.4 Déclaration relative à une entente de recommandation

a. Généralités : Vous avez peut-être été recommandé à RBC Placements en Direct par RBC en raison de vos besoins pour des produits ou services de placement. RBC offre des services bancaires à ses clients, mais elle n'est pas inscrite au Canada pour fournir des services de placement. RBC Placements en Direct est inscrite en tant que courtier en valeurs mobilières auprès des autorités de réglementation en valeurs mobilières dans l'ensemble des provinces et des territoires du Canada. Un employé de RBC, particulièrement un planificateur en placements et retraite (« PPR »), un planificateur financier (« PF ») ou un banquier privé vous a peut-être recommandé à RBC Placements en Direct en raison de vos besoins pour des produits ou des services de placement.

RBC Placements en Direct a conclu par écrit avec RBC une entente de recommandation. En vertu de cette entente de recommandation, si vous achetez des produits ou services en valeurs mobilières auprès de RBC Placements en Direct, cette dernière versera une commission de recommandation à RBC pour vous avoir recommandé.

Une fois que vos actifs sont transférés dans un compte de RBC Placements en Direct, aucun conseil de placement ne vous sera prodigué, quels que soient les types de titres qui sont transférés dans votre compte, et sans égard au fait que le transfert ait été ou non effectué par suite d'une recommandation d'un employé de RBC.

b. Commissions de recommandation : Si vous avez été recommandé à RBC Placements en Direct par un employé de RBC, l'entente de recommandation suivante s'applique.

Si vous avez été recommandé à RBC Placements en Direct par un PPR de RBC, RBC Placements en Direct versera à RBC une commission de recommandation de 50 \$, si le solde de votre compte se situe entre 15 000 \$ et 49 999,99 \$ en actifs investissables, ou une commission de recommandation de 35 points de base sur les actifs de votre compte jusqu'à un maximum de 3 000 \$, si vous avez un solde minimal de 50 000 \$ en actifs investissables.

Si vous avez été recommandé à RBC Placements en Direct par un PF de RBC, RBC Placements en Direct versera à RBC 12,5 points de base sur les actifs de votre compte, jusqu'à un maximum de 15 000 \$, à

condition que vous ayez un solde minimal de 15 000 \$ en actifs investissables.

Si vous avez été recommandé à RBC Placements en Direct par un banquier privé de RBC, RBC Placements en Direct versera à RBC 250 \$ ou 20 % du revenu de la première année tiré de votre compte, selon le plus élevé des deux, à condition que vous ayez un minimum de 50 000 \$ en actifs externes uniquement.

RBC peut partager une partie de toute commission de recommandation qu'elle reçoit de RBC Placements en Direct avec des représentants de RBC, y compris la personne qui vous a recommandé à RBC Placements en Direct.

Le paiement de toute commission de recommandation ne fera pas augmenter les frais que vous payez à RBC Placements en Direct pour votre compte.

c. Conflits d'intérêts : En raison des ententes de recommandation, l'employé de RBC qui vous recommande à RBC Placements en Direct peut avoir un conflit d'intérêts entre ses propres intérêts financiers et votre intérêt à être recommandé à un représentant des services de placements de RBC Placements en Direct qui vous fournira le type de services de placement que vous avez demandé. De plus, RBC a un conflit d'intérêts entre ses propres intérêts financiers et votre intérêt à être recommandé à RBC Placements en Direct pour vous fournir le type de produits ou de services de placement que vous avez demandé.

RBC dispose de politiques et de procédures qui permettent de cerner et de gérer les éventuels conflits d'intérêts pouvant découler de sa participation à des ententes de recommandation. Pour plus de renseignements sur ces politiques et procédures, veuillez vous adresser à votre représentant RBC.

Vous reconnaissez que a) vous avez lu et compris le contenu de la présente déclaration relative à une entente de recommandation ; b) RBC Placements en Direct n'assume aucune responsabilité pour les actes, les omissions, les déclarations ou la négligence de RBC ou des employés ou dirigeants de RBC ; c) vous avez consenti à ce que RBC fournisse vos coordonnées à RBC Placements en Direct et à ce qu'un représentant de RBC Placements en Direct communique avec vous par téléphone, par ordinateur ou par la poste concernant les produits et services qu'elle offre ; d) RBC Placements en Direct peut informer RBC des produits et services qui vous sont fournis ; e) tous les services qui exigent une inscription en vertu des lois sur les valeurs mobilières seront fournis par un représentant de RBC Placements en Direct ; et f) rien ne vous oblige à acheter quelque produit ou service en raison de la présente entente de recommandation.

5.5 Entente remisier/courtier chargé de comptes : RBC Placements en Direct est un remisier et RBC Dominion valeurs mobilières Inc. (« RBC Dominion valeurs mobilières ») est un courtier chargé de comptes pour nous en vertu des règlements. Cela signifie que RBC Dominion valeurs mobilières fournit certains services liés à l'exploitation de votre compte en vertu d'une entente écrite remisier/courtier chargé de comptes entre RBC Placement en Direct et RBC Dominion valeurs mobilières. En vertu de cette entente, RBC Dominion valeurs mobilières est responsable de certains services d'exécution d'opérations, de services de compensation et de règlement et de services de garde d'espèces et de titres et de tenue de comptes. Tous ces services sont exécutés conformément aux règlements. À des fins réglementaires et boursières, toutes les opérations par des clients de RBC Placements en Direct seraient effectuées au moyen du numéro d'identification du courtier pour RBC Dominion valeurs mobilières.

PARTIE 6 – CONSETEMENTS

6.1 Fonds communs de placement : Nous pouvons effectuer, à votre demande, des opérations dans votre compte sur les titres d'un fonds

commun ou d'un autre produit géré par RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. ou Phillips, Hager & North gestion de placements ltée. RBC Placements en Direct, RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. et Phillips, Hager & North gestion de placements ltée sont des sociétés affiliées et des filiales en propriété indirecte exclusive de RBC.

6.2 Conservation électronique et destruction de documents : Les documents de compte peuvent, à notre discrétion, être conservés électroniquement et les originaux, détruits. Vous consentez, par les présentes, à ce que nous ne conservions que la version électronique de vos documents de compte et à ce que nous détruisions la version originale, conformément aux lois sur le commerce électronique et à toute autre loi applicable. Vous convenez également que le fichier électronique contenant les documents de compte peut être présenté dans des procédures judiciaires, administratives, réglementaires, auto-réglementaires ou autres à titre de preuve concluante de l'exactitude et de l'intégralité de son contenu et de votre acceptation des modalités et conditions qui y sont énoncés, tout comme s'il s'agissait des documents originaux. Eu égard à ce qui précède, vous renoncez à tout droit de vous opposer à l'utilisation, la présentation, l'acceptation et la mise en application de toute copie électronique de vos documents de compte dans toute procédure et à ce qu'ils servent d'éléments de preuve.

6.3 Opérations préautorisées : Aux termes de l'accord de CPA, vous nous avez autorisés à effectuer des CPA conformément à vos instructions. Vous convenez que nous pouvons accepter des instructions de votre part, y compris, mais sans s'y limiter, le montant, la périodicité et la date de début, qui peuvent être formulés par écrit ou non, en relation avec l'établissement d'une opération préautorisée à votre compte ou avec une modification à une telle opération (y compris, sans s'y limiter, des virements préautorisés, des cotisations préautorisées à votre compte de retraite enregistré, des achats ou des rachats préautorisés de parts de fonds communs de placement ou des instructions de versements préautorisés de votre fonds enregistré de revenu de retraite) et, par conséquent, vous convenez de renoncer à recevoir un préavis. En outre, vous acceptez ce qui suit.

a. Cotisations préautorisées au compte enregistré : Dans le cas où vous nous avez donné instruction de mettre en place des cotisations préautorisées à votre compte de retraite enregistré depuis des fonds détenus dans un compte dans une autre IF, vous convenez que les autorisations fournies par vous aux présentes s'appliquent à RBC Placements en Direct et à RBC en contrepartie de l'acceptation par RBC de traiter un ou plusieurs virements débiteurs au compte dans une autre IF conformément à la réglementation de l'Association canadienne des paiements. À cet égard, vous convenez que RBC n'est pas tenue de vérifier que les virements débiteurs ont été émis conformément aux instructions que vous avez données à RBC Placements en Direct et, jusqu'à l'annulation de votre part signifiée par écrit à RBC Placements en Direct, RBC est fondée à retirer le montant de la cotisation du compte dans une autre IF et de créditer votre compte à RBC Placements en Direct. L'annulation par vous de cette cotisation préautorisée ne met pas fin à d'autres contrats qu'il pourrait y avoir entre RBC Placements en Direct et vous. Il est entendu que les instructions de débit aux termes des présentes ne peuvent s'adresser qu'à un compte dans une autre IF détenu uniquement ou conjointement à votre nom ou, le cas échéant, à celui d'un conjoint cotisant, et vous garantissez que toutes les personnes dont la signature est requise pour remettre des instructions écrites à RBC Placements en Direct ont signé les formules d'ouverture de compte de RBC Placements en Direct.

b. Achats et rachats préautorisés de fonds communs de placement : Si vous nous avez demandé d'établir un plan d'achats ou de rachats préautorisés de fonds communs de placement, prévoyant des achats ou

des rachats annuels, semestriels, trimestriels, mensuels ou bimensuels de montant fixe, vous convenez que : a) si votre compte est un compte enregistré, les fonds seront retirés de l'encaisse de votre compte enregistré ou ajoutés à celle-ci, et b) si votre compte n'est pas un compte enregistré, vous convenez que l'argent sera retiré du compte bancaire que vous nous avez indiqué ou déposé dans celui-ci et, à ce titre, vous nous autorisez par la présente à communiquer vos coordonnées bancaires à la société de fonds communs de placement visée, au besoin, afin d'établir le plan d'achat ou de rachat.

Vous avez certains droits de recours si un débit n'est pas conforme aux présentes conditions. Par exemple, vous avez le droit de recevoir un remboursement pour toute CPA qui n'est pas autorisée par les modalités exposées dans la présente section et dans l'accord de CPA ou qui n'est pas conforme à celles-ci. Pour obtenir plus de renseignements sur vos droits de recours, vous pouvez communiquer avec nous ou visiter le site www.cdnpay.ca.

À moins que vous nous l'ayez expressément spécifié, cette CPA sera considérée être pour votre usage personnel et non pour l'usage d'une entreprise. Si elle devait être établie pour une entreprise, veuillez nous en informer sur-le-champ.

Vous pouvez révoquer votre autorisation et mettre fin au plan à tout moment. Pour obtenir un exemple de formule d'annulation ou avoir plus de renseignements sur vos droits pour l'annulation de l'accord de CPA, vous pouvez communiquer avec nous ou visiter le site www.cdnpay.ca.

6.4 Émetteurs reliés et associés : En ce qui concerne votre compte, vous consentez à l'achat ou à la vente de titres d'émetteurs reliés ou associés à RBC Placements en Direct. Pour comprendre ce que signifie un « émetteur relié ou associé » ou pour consulter la liste actuelle de tous les émetteurs reliés et associés de RBC Placements en Direct, veuillez consulter la Partie G « Information sur les relations » des documents d'information et le site Web : www.rbc.com/emetteur-divulgaration ou communiquer avec un représentant des services de placements de RBC Placements en Direct.

6.5 Consentement à la transmission électronique de documents : Aux fins du présent article seulement, « je », « me », « mon », « ma », et « mes » désignent le titulaire de compte.

J'ai lu et compris le présent Consentement à la transmission électronique de documents (le « consentement »), et si je ne consens pas à la transmission électronique des documents (terme dont la définition est fournie ci-après) énumérés ci-après par RBC Placements en Direct conformément aux modalités des présentes, je communiquerai avec RBC Placements en Direct, au 1 800 769-2560, pour lui donner instruction de continuer à me transmettre les documents en format papier ou de recommencer à le faire.

Aux fins et selon les termes du consentement, je comprends que tous les documents transmis par voie électronique seront livrés par l'intermédiaire du site Web de placement sécurisé de RBC Placements en Direct (la « page d'accueil ») ou du centre de communication en ligne sécurisé de la page d'accueil (le « Centre des messages »). D'après ce qui précède, je comprends qu'il me faut être un utilisateur inscrit afin d'accéder à la page d'accueil et de recevoir les documents par voie électronique aux termes des présentes.

Je comprends en outre que les services fournis en vertu des présentes par RBC Placements en Direct relativement à la transmission électronique des documents constituent un service automatisé.

a. Documents : Je comprends que les types de documents visés par ce consentement englobent tous les relevés des opérations effectuées dans mon compte que RBC Placements en Direct est tenue de m'envoyer en vertu des règlements, y compris les relevés de compte et les avis d'exécution d'opérations, ainsi que tous les autres documents qu'elle est tenue de m'envoyer en vertu des règlements ou autrement, y

compris, sans s'y limiter, les documents de placements (collectivement, les « relevés »), ainsi que les modifications à toute convention que j'ai conclue avec RBC Placements en Direct et à son barème de frais et de commissions (collectivement, les « avis ») (les relevés et les avis pouvant aussi être désignés collectivement dans ce consentement par le terme « documents »).

b. Transmission des documents : Je comprends que les relevés me seront transmis sur la page d'accueil et que les avis seront affichés dans le Centre des messages. RBC Placements en Direct m'avisera qu'un relevé m'a été transmis sur la page d'accueil en affichant un message à cet effet dans le Centre des messages.

c. Document réputé transmis : Je reconnais que tout document qui m'est envoyé par l'intermédiaire d'un service automatisé est réputé m'avoir été transmis au moment où il est transmis sur la page d'accueil ou affiché dans le Centre des messages, selon le cas, et non au moment où je le consulte effectivement. Je reconnais qu'il me revient de vérifier régulièrement la présence de relevés sur la page d'accueil et d'avis dans le Centre des messages, mais dans tous les cas au moins une fois par 15 jours. Je comprends et je conviens que RBC Placements en Direct n'est nullement responsable envers moi des dommages subis ou des coûts engagés si je fais défaut de consulter les relevés transmis sur la page d'accueil ou les avis affichés dans le Centre des messages. Sans limiter la généralité de ce qui précède, je reconnais qu'aux termes de cette convention, les relevés de compte et les avis d'exécution d'opérations sont réputés être complets et exacts si je n'informe pas RBC Placements en Direct du contraire dans le délai précisé et que, dans certains cas, les lois sur les valeurs mobilières m'autorisent à annuler l'achat d'un titre offert à la vente, dans un délai spécifique après la réception d'une notice d'offre de RBC Placements en Direct. En rapport avec ce qui précède, je comprends qu'il me revient de vérifier la présence de relevés à la page d'accueil et d'avis dans le Centre des messages afin de respecter les dispositions de cette convention ou de faire valoir les droits que m'accordent les lois sur les valeurs mobilières.

d. Options de transmission : Je comprends que je peux en tout temps demander que les documents me soient transmis en format papier en communiquant avec RBC Placements en Direct. Je comprends en outre qu'en ce qui concerne les relevés, je peux alterner en tout temps entre les options de transmission par voie électronique et de livraison par courrier régulier, à partir de la page d'accueil ou en communiquant avec RBC Placements en Direct.

e. Conservation des documents : Je comprends que je serai en mesure d'imprimer ou d'enregistrer tout document transmis sur la page d'accueil ou affiché dans le Centre des messages, selon le cas. Je comprends en outre que jusqu'à ce que je ferme mon ou mes comptes à RBC Placements en Direct, j'aurai accès aux relevés transmis sur la page d'accueil pendant une période de 7 ans et que les avis demeureront affichés dans le Centre des messages pendant 90 jours, à moins que je ne les supprime.

f. Exigences techniques : Je comprends que les relevés transmis sur la page d'accueil seront en format PDF d'Adobe® et qu'il me faut donc posséder le logiciel Adobe Reader® pour ouvrir, enregistrer ou imprimer un relevé. RBC Placements en Direct ne possède ni n'exploite le logiciel Adobe Reader® et n'en est donc pas responsable. Je comprends que les avis affichés dans le Centre des messages seront rédigés en langage HTML.

g. Échec de transmission : Je comprends que RBC Placements en Direct peut, à son entière discrétion, me fournir par courrier régulier une copie papier de tout document si elle estime qu'un imprimé est nécessaire ou si elle ne peut transmettre le document par voie électronique.

h. Capacité : Je déclare à RBC Placements en Direct avoir le pouvoir de fournir le présent consentement à l'égard du ou des comptes visés par les présentes, y compris, sans s'y limiter, tout compte ouvert à RBC Placements en Direct en mon nom, qu'il s'agisse d'un compte personnel ou d'un compte détenu conjointement avec une autre personne, ou en ma capacité de fiduciaire, d'exécuteur testamentaire, d'administrateur ou de représentant autorisé.

i. Modifications : Je comprends que RBC Placements en Direct peut modifier les conditions du consentement à tout moment, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours affiché dans le Centre des messages ou livré par courrier régulier.

j. Autres conventions : Le présent consentement s'applique en outre à toutes les autres conventions que j'ai conclues avec RBC Placements en Direct. Je comprends qu'en ne prenant aucune mesure, je déclare avoir lu et compris les modalités du présent consentement et j'entends y être lié. Je comprends qu'en communiquant avec RBC Placements en Direct pour lui demander de me transmettre les documents en format papier, je continuerai de recevoir des copies papier des documents par courrier régulier. Je comprends que je peux imprimer en tout temps le présent consentement pour mes dossiers et qu'une copie de celui-ci, pouvant à l'occasion être modifié, est disponible en permanence à la page d'accueil.

PARTIE 7 – RESPONSABILITÉ ET ENDETTEMENT

7.1 Responsabilité : Nous ne sommes pas responsables des pertes enregistrées dans votre compte, quelle qu'en soit l'origine, par suite :

- d'opérations sur des valeurs mobilières ;
- de retards dans la réception ou le traitement des instructions d'opérations ; ou
- de retards dans le transfert de valeurs mobilières ou de soldes de compte à un tiers.

Cela comprend les pertes dues aux restrictions du gouvernement, aux décisions d'un marché ou d'une bourse, à la suspension des opérations, à une activité inhabituelle du marché, aux guerres, aux grèves ou à tout autre événement indépendant de notre volonté. Nous ne sommes pas responsables des pertes, des dépenses ou des dommages que vous subissez en conséquence de mesures que nous prenons ou que nous ne prenons pas par suite d'une erreur dans les instructions que vous nous donnez ou si nous refusons d'exécuter des instructions relatives à votre compte. De même, nous ne saurions être tenus responsables du fait de n'avoir pas reçu vos instructions.

Nonobstant ce qui précède, les erreurs ou omissions qui ont trait aux opérations effectuées dans le compte et qui sont imputables à RBC Placements en Direct seront corrigées de ce fait par celle-ci. Les frais d'administration applicables peuvent être portés au débit de votre compte par suite de telles corrections.

7.2 Endettement :

a. Généralités : Si vous nous devez de l'argent ou avez une position à découvert, nous pouvons utiliser le solde créditeur d'un de vos comptes non enregistrés pour payer ces dettes sans vous en aviser. Ainsi, nous pouvons transférer les soldes créditeurs ou débiteurs d'un compte à d'autres comptes que vous détenez auprès de nous afin de compenser une dette.

Les sous-articles (b) et (c) suivants créent des droits en notre faveur. Ces droits viennent s'ajouter aux droits et aux garanties que nous détenons, mais ne s'y substituent pas. Ils doivent être interprétés afin que soit attaché à toute partie d'un bien affecté en garantie régi par la législation d'un territoire différent de celui dont la législation gouverne la

présente convention, un privilège ou une garantie valide en vertu de la législation applicable dans ce territoire.

b. Sûreté : Nous avons une sûreté sur tout bien affecté en garantie, actuel ou futur. Ce paragraphe ne s'applique pas à un bien affecté en garantie qui est détenu dans un régime enregistré.

c. Dispositions particulières concernant les résidents du Québec : Vous nous accordez par les présentes (de même qu'à chaque livraison correspondante), une hypothèque d'un montant de un million de dollars avec intérêts au taux indiqué sur vos relevés de compte mensuels ou trimestriels, sur tous les biens affectés en garantie, actuels ou futurs, à titre de garantie de toutes vos dettes et obligations, actuelles et futures, venues à échéance ou éventuelles, jusqu'à un maximum de un million de dollars. Ce montant peut varier aux termes d'une convention écrite passée entre vous et RBC Placements en Direct et approuvée par un dirigeant de RBC Placements en Direct. Néanmoins, nous ne sommes pas obligés d'accorder un crédit égal à ce montant ou à tout autre montant. Nous pouvons donc considérer le bien affecté en garantie comme une sûreté à l'égard d'une partie ou de la totalité de vos dettes et obligations actuelles ou futures, venues à échéance ou éventuelles, envers nous. Nos prête-noms et nous avons des droits de pleine propriété sur le bien affecté en garantie et nous pouvons exercer sur lui tous les actes de propriété, au même titre que vous. Ce paragraphe ne s'applique pas à un bien affecté en garantie qui est détenu dans un régime enregistré.

d. Remboursement de la dette : Nous pouvons donner en gage ou vendre le bien affecté en garantie si vous ne remboursez pas votre dette ou si nous jugeons nécessaire de le faire pour nous protéger. Nous pouvons, sans limiter le caractère général de ce qui précède, donner en gage ou vendre le bien affecté en garantie lors de ventes publiques ou privées ou obtenir un tel prix selon les termes qui nous semblent les plus avantageux sur une partie du bien affecté en garantie, sans annonce ni préavis, sans offre préalable, sans demande ou appel d'aucune sorte, ni auprès de vous, ni auprès de tiers.

Nous utiliserons le produit de la vente du bien affecté en garantie dans l'ordre suivant :

- payer nos frais et dépenses liés à la vente,
- nous rembourser l'argent que vous nous devez,
- vous transférer le solde restant.

Si le produit de la vente du bien affecté en garantie ne couvre pas le montant total de votre dette, vous restez responsable à notre égard du paiement d'une dette équivalant au montant du déficit restant après l'exercice de l'un ou l'autre ou encore de l'ensemble des droits susmentionnés. Vous reconnaissez que les droits que nous sommes autorisés à exercer aux termes de cette section sont raisonnables et nécessaires pour notre protection étant donné la nature des marchés des valeurs mobilières, et leur volatilité notamment. Si nous décidons d'être indulgents ou de ne pas exercer nos droits sur le bien affecté en garantie, ce faisant, nous ne limitons, réduisons ou annulons en aucune façon votre dette. Si nous le jugeons nécessaire, nous pouvons accorder une sûreté à un tiers sur vos valeurs mobilières. La valeur de ces valeurs mobilières peut être supérieure ou inférieure au montant que vous nous devez. Ce paragraphe ne s'applique pas à un bien affecté en garantie qui est détenu dans un régime enregistré.

e. Prêt de valeurs mobilières : Si vos valeurs mobilières ne sont pas entièrement payées ou ne sont pas en excédent de marge, nous pouvons en prêter certaines à des tiers aux conditions que nous jugeons les plus avantageuses. Nous pouvons aussi utiliser vos valeurs mobilières pour toute vente que nous effectuons, y compris une vente à découvert. Il peut en être ainsi pour une vente dans votre

compte ou dans le compte d'un autre client.

Cependant, rien dans le présent article ne nous dispense des obligations qui nous incombent aux termes de la présente convention, notamment l'obligation de vous remettre vos valeurs mobilières.

f. Honoraires de tiers : Vous devez nous rembourser tous frais juridiques ou autres honoraires versés à des tiers pour leurs services de collecte des sommes que vous nous devez.

g. Positions vendeur : Si vous avez établi une position vendeur avec nous, et qu'à toute date de règlement ou avant celle-ci, vous omettiez de nous fournir en bonne et due forme les valeurs mobilières ou les certificats requis, en plus de tout autre droit ou recours auquel nous avons droit, nous pourrions, à tout moment et de temps à autre sans vous donner de préavis ou vous mettre en demeure, acheter ou emprunter toute valeur mobilière nécessaire pour couvrir de telles ventes à découvert ou d'autres ventes faites en votre nom à l'égard desquelles les certificats n'ont pas été livrés en bonne et due forme, et vous reconnaissez et convenez que si vous recevez un préavis ou une mise en demeure de notre part, cela ne devrait pas constituer une renonciation à nos droits d'agir conformément aux présentes sans préavis ou mise en demeure.

PARTIE 8 – COMPTES CONJOINTS

8.1 Portée : Cette partie s'applique si votre compte est ouvert avec plus d'un titulaire de compte.

8.2 Droits de survie : Pour les comptes conjoints ouverts en dehors du Québec avec droits de survie, la part du compte du titulaire décédé est automatiquement transmise au(x) titulaire(s) survivant(s) dès lors que l'avis de décès nous est donné par écrit. Le(s) titulaire(s) du compte survivant(s) et la succession du titulaire décédé sont solidairement responsables de toutes les dettes et de tous les engagements liés au compte. Les conditions de la présente convention s'appliquent.

8.3 Comptes conjoints ouverts au Québec : Pour les comptes ouverts au Québec, c'est le Code civil du Québec et les lois applicables en la matière qui s'appliquent lors du décès d'un titulaire de compte.

8.4 Responsabilité solidaire : Chacun des titulaires de compte est solidairement responsable des dettes, obligations et passifs relatifs au compte.

8.5 Instructions : Nous pouvons accepter les instructions concernant le compte de la part de chaque titulaire de compte sans aviser les autres titulaires.

Cela signifie que nous pouvons acheter ou vendre des valeurs mobilières et transférer ces valeurs, des sommes d'argent ou des biens à un titulaire de compte ou à un tiers, y compris verser le produit d'un compte à un titulaire de compte ou à un tiers, sans aviser les autres titulaires de compte.

Nous pouvons remettre des valeurs mobilières, des fonds et des biens du compte, et envoyer des relevés, des avis d'exécution, des préavis et d'autres communications à un des titulaires de compte sans prévenir les autres titulaires. Nous utilisons la dernière adresse du titulaire concerné que nous avons dans nos dossiers.

8.6 Décès : Advenant le décès de l'un des titulaires de compte, les titulaires survivants doivent immédiatement nous en informer par écrit et nous en fournir une preuve que nous jugeons acceptable. Jusqu'à ce que nous ayons reçu cet avis, nous pouvons exécuter des ordres et traiter le compte comme si tous les titulaires de compte étaient vivants. Avant ou après la réception de cet avis, nous pouvons :

- demander aux titulaires de compte survivants certains documents,

- restreindre la négociation sur votre compte,
- prendre toute mesure qui nous semble nécessaire.

8.7 Accès aux documents de compte : Vous aurez accès à tous les documents de compte et acceptez que tous les autres titulaires de compte aient accès à tous les documents de compte.

8.8 Dette des titulaires de comptes conjoints : Si vous détenez conjointement un compte avec une personne qui nous doit de l'argent ou qui a une position à découvert avec nous, nous pourrions utiliser le solde créditeur de tout compte non enregistré que vous détenez conjointement avec cette personne pour payer ces dettes sans vous en aviser. Cela veut dire que nous pouvons transférer les soldes créditeurs ou débiteurs d'un compte à d'autres comptes que votre cotitulaire détient avec nous afin de compenser toute dette qu'il nous doit.

PARTIE 9 – PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

9.1 Consentement nécessaire

a. Collecte de vos renseignements personnels : Nous devons recueillir des renseignements personnels, financiers et autres afin d'ouvrir et d'administrer votre compte, de vous fournir les services que vous demandez, de remplir nos obligations juridiques, réglementaires et d'autorégulation au Canada et, dans certains cas, à l'étranger, et, s'il y a lieu, de protéger et d'exercer nos droits aux termes de la présente convention. Les renseignements en question comprennent, notamment :

- les renseignements nécessaires à l'établissement de votre identité (par exemple, nom, date de naissance, citoyenneté, etc.) ;
- les renseignements nécessaires à la détermination de votre situation financière (par exemple, revenu, état matrimonial, personnes à charge, etc.) et de vos antécédents personnels ;
- les renseignements que vous fournissez sur une demande concernant un de nos produits ou services ; et
- les renseignements nécessaires à la fourniture de produits ou à la prestation de services. Nous pouvons recueillir ou vérifier ces renseignements à tout moment au cours de notre relation.

Nous pouvons obtenir ces renseignements par diverses sources, notamment vous, les conventions de service que vous passez avec nous ou par notre intermédiaire, les agences d'évaluation du crédit et les autres institutions financières, les registres, les références que vous nous donnez, les autres courtiers en valeurs mobilières, les autres institutions financières ainsi que d'autres sources, selon ce que nécessite la prestation de nos produits et de nos services.

Vous accusez réception de l'avis que nous pouvons de temps en temps obtenir des rapports à votre sujet auprès des agences d'évaluation du crédit.

b. Collecte de renseignements en ligne : Nous pouvons recueillir, au moyen de témoins et d'autres technologies de suivi, des renseignements sur vos activités en ligne dans les sites Web publics et sécurisés de toute société membre de RBC ou dans les pages publicitaires des sociétés membres de RBC qui sont hébergées sur des sites Web de tiers. Les renseignements sur vos activités en ligne peuvent être utilisés avec d'autres informations que nous possédons sur vous afin d'évaluer l'efficacité de promotions en ligne, d'obtenir des données sur les fonctionnalités des sites Web, de comprendre vos intérêts et vos besoins, de personnaliser votre expérience en ligne, de vous envoyer des avis conformes à vos préférences et de vous communiquer de l'information sur des produits et services qui pourraient

vous intéresser. Le consentement que vous accordez aux termes du présent article ne modifie aucune autre autorisation ou préférence que vous avez donnée ou indiquée, ou que vous pouvez donner ou indiquer, relativement à la collecte, à l'utilisation et à la transmission de vos renseignements personnels. Pour demander que les renseignements sur vos activités en ligne ne soient pas recueillis ni utilisés aux fins précisées dans cet article, n'hésitez pas à communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct, au 1 800 769-2560. Pour en savoir davantage, veuillez consulter notre politique de protection des renseignements personnels sur notre site Web, au www.rbccplacementsdirect.com (en sélectionnant le lien « Protection des renseignements personnels »).

c. Utilisation de vos renseignements personnels : Il est possible que nous utilisions vos renseignements pour l'ouverture et l'administration de votre compte et pour vous fournir les services que vous demandez. Il est possible aussi que nous utilisions vos renseignements d'une autre façon exigée ou permise par la loi ou en vertu des règles de toute autorité d'autoréglementation dont nous sommes membres. Pour plus de certitude, voici d'autres exemples de la façon dont nous pourrions devoir utiliser vos renseignements personnels :

- vérifier votre identité et examiner vos antécédents personnels ;
- mieux comprendre vos besoins actuels et futurs en placements et votre situation financière ;
- évaluer votre admissibilité aux produits et services que nous offrons ;
- nous aider à mieux connaître les besoins actuels et futurs de nos clients ;
- vous informer des avantages, des caractéristiques et des autres données concernant les produits et services que nous vous fournissons ;
- nous aider à mieux gérer nos affaires et votre relation avec nous ;
- maintenir l'exactitude et l'intégrité des renseignements détenus par une agence d'évaluation du crédit ;
- protéger et exercer nos droits aux termes de la présente convention ou nous conformer aux règlements ; et
- selon ce qui est requis ou autorisé par la loi.

De plus, à des fins réglementaires, des OAR peuvent avoir besoin d'accéder aux renseignements personnels de clients, d'employés, de mandataires, d'administrateurs, de dirigeants, de partenaires et autres, actuels ou passés, qui ont été recueillis ou utilisés par nous. Les OAR recueillent, utilisent ou divulguent de tels renseignements personnels obtenus auprès de nous pour des raisons réglementaires, y compris :

- la surveillance d'activités liées aux négociations ;
- la révision des ventes, de la conformité financière, du pupitre de négociation et d'autres vérifications réglementaires ;
- une enquête sur des violations potentielles de règlements et de lois ;
- les bases de données réglementaires ;
- les procédures de mise à exécution ou disciplinaires ;
- les rapports aux instances régissant les valeurs mobilières ; et
- l'échange de renseignements avec les autorités en valeurs mobilières, les marchés réglementés, d'autres organismes d'autoréglementation et les organismes d'application de la loi dans tout ressort, en rapport avec ce qui précède.

Si nous avons votre NAS, nous pouvons l'utiliser à des fins fiscales afin de nous conformer aux exigences relatives aux déclarations de revenus

des agences gouvernementales compétentes. Aussi, nous pouvons communiquer votre NAS à des agences d'évaluation du crédit et l'utiliser pour établir votre identité afin de nous assurer que vos renseignements personnels concordent bien avec les renseignements de l'agence d'évaluation du crédit à votre sujet et pour bien distinguer vos renseignements de ceux d'autres clients dont le nom pourrait être similaire. Si nous n'avons pas votre NAS, le processus de concordance peut être moins exact et nous pourrions devoir vous redemander votre NAS afin d'analyser votre demande adéquatement. Si vous choisissez de ne pas nous fournir votre NAS à cette fin, cela ne vous empêchera pas en soi d'obtenir du crédit, mais le processus d'analyse de votre demande pourrait prendre plus de temps.

d. Divulgence de renseignements personnels : Pour les fins décrites ci-dessus, il est possible que nous divulguions vos renseignements personnels à d'autres institutions financières et à nos employés, mandataires ou prestataires de services, qui sont tenus de protéger la confidentialité de ces renseignements, sauf dans des circonstances particulières où un prestataire de services (comme une agence de recouvrement) communique vos renseignements personnels à une agence d'évaluation du crédit qui pourrait les partager avec d'autres. Il est possible aussi que nous divulguions vos renseignements aux gouvernements, à des organismes de réglementation ou à des OAR, conformément à une loi locale ou étrangère, comme requis ou permis en vertu des règlements ou comme prévu autrement par la loi. Nous pouvons procéder à cette communication de vos renseignements (y compris de vos activités liées aux négociations) aux autorités et OAR susmentionnés à notre entière discrétion et sans préavis, à condition d'agir raisonnablement, même en l'absence d'une demande précise ou d'une obligation juridique ou réglementaire à cet égard. Si un de nos prestataires de services est situé hors du Canada, il est tenu de respecter les lois du territoire dans lequel il est situé, et les renseignements fournis peuvent être divulgués conformément aux lois de ce territoire. Nous pouvons également utiliser vos renseignements et les partager avec toute autre société membre de RBC pour :

- gérer nos risques et nos opérations ainsi que ceux de toute autre société membre de RBC ;
- répondre à des demandes légitimes de renseignements à votre sujet provenant des organismes de réglementation, des organismes d'autoréglementation et d'autres personnes qui ont le droit de faire de telles demandes ;
- faire connaître à toute autre société membre de RBC vos choix sous « Autres utilisations de vos renseignements personnels », aux seules fins de respecter vos choix. Sur demande, nous pouvons transmettre ces renseignements à d'autres personnes.

9.2 Autres utilisations de vos renseignements personnels : En plus des utilisations indiquées ci-dessus, il est possible que nous utilisions vos renseignements personnels d'une des façons suivantes si vous nous le permettez :

Nous pouvons utiliser ces renseignements pour vous faire connaître nos produits et services et ceux de tiers de notre choix lorsque ces produits ou services sont susceptibles de vous intéresser. Nous pouvons communiquer avec vous par divers moyens, dont le téléphone, l'ordinateur ou la poste, en utilisant les coordonnées que vous avez fournies.

Nous pouvons aussi, lorsque la loi ne l'interdit pas, communiquer ces renseignements à toute autre société membres de RBC pour vous présenter à ces sociétés ou pour vous faire connaître leurs produits et services susceptibles de vous intéresser. Nous et les autres sociétés membres de RBC pouvons communiquer avec vous par divers moyens, dont le téléphone, l'ordinateur ou la poste, en utilisant les coordonnées

que vous avez fournies. Vous convenez que ce partage d'information peut les amener à nous informer des produits et services qu'elles vous fournissent.

Si vous traitez également avec d'autres sociétés membres de RBC, nous pouvons, lorsque la loi ne l'interdit pas, regrouper vos renseignements avec les renseignements qu'elles détiennent à votre sujet, afin de pouvoir, nous-mêmes et n'importe laquelle d'entre elles, gérer votre relation avec les sociétés membres RBC et nous.

En communiquant avec nous, au moyen des coordonnées précisées ci-dessous, vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient ni communiqués ni utilisés aux fins des « autres utilisations » décrites ci-dessus. Dans un tel cas, vous ne vous verrez pas refuser ni crédit ni tout autre service pour cette seule raison. Nous respecterons vos choix et, comme il est expliqué ci-dessus, nous pourrions les transmettre à toute autre société membre de RBC, dans le seul but de respecter vos choix relativement aux « Autres utilisations de vos renseignements personnels ».

9.3 Accès à vos renseignements personnels

Vous pouvez avoir accès aux renseignements que nous détenons à votre sujet en tout temps afin d'en vérifier la nature et l'exactitude, et les faire changer s'il y a lieu ; toutefois, cet accès peut faire l'objet de restrictions lorsque la loi le permet ou l'exige. Pour demander cet accès, pour poser des questions au sujet de nos politiques sur la protection des renseignements personnels ou pour demander que vos renseignements ne soient pas diffusés ou utilisés aux fins susmentionnées dans la section « Autres utilisations de vos renseignements personnels », vous pouvez communiquer dès maintenant et à tout moment avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct au 1 800 769-2560.

9.4 Nos politiques de protection des renseignements personnels

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur nos politiques en matière de protection des renseignements personnels en demandant un exemplaire de notre brochure « Prévention des fraudes financières et protection des renseignements personnels », en téléphonant au numéro sans frais indiqué ci-dessus ou en consultant notre site Web, à l'adresse www.rbc.com/rensperssecurite.

PARTIE 10 – COMMUNICATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES

10.1 Généralités : En vertu de la législation canadienne sur les valeurs mobilières, vous avez le droit de recevoir une copie de tous les documents destinés aux porteurs de titres produits par des émetteurs publics canadiens dont vous détenez des valeurs mobilières dans votre compte avec nous, ou de tout document les concernant. On vous explique ci-dessous comment vous pouvez accepter ou refuser de recevoir ces documents.

Cette explication ne concerne que les émetteurs de valeurs mobilières soumis aux lois provinciales canadiennes sur les valeurs mobilières. Elle NE concerne PAS les émetteurs de valeurs mobilières soumis à la législation des États-Unis ou d'un autre pays. Par conséquent, même si vous nous indiquez que vous ne souhaitez pas recevoir une copie des documents destinés aux porteurs de titres, il se peut que RBC Placements en Direct Inc. soit obligée de vous envoyer des documents émis par des émetteurs qui ne sont pas Canadiens.

Les valeurs mobilières que vous détenez dans votre compte avec nous ne sont pas immatriculées à votre nom, mais au nom d'un courtier. Cela signifie que même si vous êtes le propriétaire des valeurs mobilières détenues dans votre compte, leurs émetteurs ne connaissent pas votre identité ou les détails de votre portefeuille. La législation sur

les valeurs mobilières nous oblige à obtenir vos instructions concernant diverses questions liées aux valeurs mobilières que vous détenez dans votre compte.

10.2 Communication de renseignements relatifs à la propriété réelle : Au Canada, les lois provinciales régissant les valeurs mobilières permettent aux émetteurs canadiens assujettis des titres détenus dans votre compte, ainsi qu'à d'autres personnes et sociétés, de vous envoyer directement de la documentation concernant les activités de l'émetteur si vous ne vous objectez pas à la divulgation de renseignements vous identifiant à l'émetteur ou aux autres personnes et sociétés.

La section 1 des « Instructions en vue des communications avec les actionnaires » (dans cette partie, la « formule ») incluses dans les formules d'ouverture de compte vous permet de nous dire si vous vous opposez ou non à la communication par nous, à l'émetteur ou à d'autres personnes ou sociétés, des renseignements relatifs à la propriété réelle, comportant votre nom, votre adresse, votre adresse électronique, les titres que vous détenez et la langue de communication que vous préférez. En vertu des lois sur les valeurs mobilières, les renseignements sur le propriétaire réel ne peuvent être utilisés qu'aux fins des activités de l'émetteur assujetti.

Si vous **NE VOUS OPPOSEZ PAS** à la communication des renseignements relatifs à la propriété réelle, veuillez cocher la première case de la section 1 de la formule. Dans ce cas, aucuns frais associés à l'envoi des documents destinés aux porteurs de titres ne vous seront facturés.

Si vous vous **OPPOSEZ** à la communication par nous des renseignements relatifs à la propriété réelle, veuillez cocher la deuxième case de la section 1 de la formule. Si tel est le cas, toute documentation vous étant adressée en tant que propriétaire réel de titres sera expédiée par nous. Si vous vous opposez à la communication par nous de vos renseignements de propriétaire réel, vous ne recevrez pas la documentation de détenteur du titre si l'émetteur canadien assujetti ou autre tierce partie à l'origine de l'envoi refuse de payer les frais de livraison. Vous pouvez, par contre, indiquer que vous acceptez de payer les frais de livraison vous-même en cochant la première case dans la section 3 de la formule.

10.3 Réception des documents destinés aux porteurs de titres :

Vous avez le droit de recevoir les documents afférents aux procurations qui concernent les assemblées d'actionnaires et qui sont envoyés par les émetteurs assujettis canadiens aux porteurs inscrits de leurs titres et de recevoir notamment les renseignements vous permettant de donner vos instructions relatives à l'exercice du droit de vote que vous confèrent vos actions à l'assemblée des porteurs de titres. En outre, les émetteurs assujettis canadiens peuvent envoyer aux propriétaires réels d'autres documents destinés aux porteurs de titres, sans en avoir l'obligation. Les lois sur les valeurs mobilières vous autorisent à refuser de recevoir ces documents. Les trois types de document que vous pouvez refuser de recevoir sont :

- les documents afférents aux procurations, notamment les rapports annuels et les états financiers, qui sont envoyés à l'occasion d'une assemblée de porteurs de titres ;
- les rapports annuels et les états financiers qui ne font pas partie des documents liés aux procurations ; et
- les documents qu'un émetteur assujetti ou une autre personne ou une autre société envoie aux porteurs de titres mais que la législation sur les valeurs mobilières ou le droit des sociétés n'obligent pas à envoyer aux porteurs inscrits. La section 2 de la formule « Instructions en vue des communications avec les actionnaires » vous permet de recevoir tous les documents

envoyés aux propriétaires réels de titres, de refuser de recevoir les trois types de documents susmentionnés ou de ne recevoir que les documents afférents aux procurations qui sont envoyés en prévision d'une assemblée extraordinaire.

Si vous voulez recevoir **TOUS** les documents envoyés aux propriétaires réels de titres, veuillez cocher la première case dans la section 2 de la formule. Si vous voulez recevoir **SEULEMENT** les documents afférents aux procurations qui sont envoyés en prévision d'une assemblée extraordinaire, veuillez cocher la deuxième case de la section 2 de la formule. Si vous **NE VOULEZ PAS** recevoir les trois types de documents susmentionnés, veuillez cocher la troisième case dans la section 2 de la formule.

Veuillez noter : Si vous avez coché la case « **JE M'OPPOSE** » dans la section 1 de la formule, les émetteurs assujettis canadiens et les autres parties chargées de faire l'envoi postal aux actionnaires peuvent assumer les frais d'expédition aux porteurs de titres, mais ne sont pas tenus de le faire. (Même si vous **REFUSEZ** de recevoir les documents mentionnés à la section 2 de la formule, ce refus ne s'applique qu'à certains types de documents.) Si vous n'indiquez pas à la section 3 de la formule que vous **ACCEPTEZ DE PAYER** les frais d'expédition des documents destinés aux porteurs de titres, vous ne recevrez **PAS** les documents pour lesquels l'émetteur assujetti canadien ou toute autre partie chargée d'en faire l'envoi a refusé de payer les frais d'expédition. **MÊME SI VOUS NE VOULEZ PAS** recevoir les trois types de documents susmentionnés, un émetteur assujetti ou une autre personne ou société a le droit de vous livrer ces documents s'il paie tous les frais d'expédition. Si vous vous êtes opposé à la transmission aux émetteurs assujettis de vos renseignements personnels dans la section 1 de la formule, ces documents vous seront remis par RBC Placements en Direct Inc., et non par l'émetteur assujetti.

10.4 Choix de langue : Vous recevrez les documents dans la langue que vous avez choisie au moment où vous avez ouvert votre compte (français ou anglais) si l'émetteur les offre dans cette langue.

PARTIE 11 – SERVICES AUTOMATISÉS

11.1 Généralités : En utilisant nos services automatisés décrits dans le présent article, vous convenez :

- que les conditions de la présente partie s'ajoutent à la présente convention et n'en remplacent pas les autres conditions ;
- qu'en cas de divergence entre les conditions de cette partie et le reste de la convention, les conditions de la présente partie prévaudront.

Les conditions, les règles, les procédures, les frais et les charges mentionnés dans toute instruction écrite ou produite par ordinateur, qu'il s'agisse d'un logiciel, de manuels, de barèmes de frais ou d'un autre document relatif à nos services automatisés, font partie de la présente convention.

Toutes les fonctionnalités ou toutes les caractéristiques ne sont pas forcément accessibles ou disponibles pour tous les comptes, services ou services automatisés ou en tout temps.

11.2 Mots de passe : Votre mot de passe est le mot de passe que vous avez choisi ou que nous vous avons donné. Votre mot de passe vous permet d'accéder à votre compte, de passer des ordres d'opération, d'obtenir des cotes et de recevoir des renseignements par l'intermédiaire de nos services automatisés.

Vous acceptez de garder votre mot de passe secret et de ne pas le conserver avec votre numéro de compte et tout autre renseignement ou document concernant votre compte. Il vous incombe d'assumer les frais

ou les pertes découlant de l'utilisation de votre mot de passe, de le protéger et de vous assurer que vous êtes seul à l'utiliser.

Nous déclinons toute responsabilité pour l'utilisation prohibée d'un service automatisé par une autre personne.

11.3 Logiciel (s'il est fourni) : Le logiciel, y compris la technologie, les renseignements et les documents qui s'y rapportent, que nous fournissons pour que vous puissiez utiliser les services automatisés, nous appartient. Vous pouvez utiliser ce logiciel pour votre usage personnel et vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour vous assurer qu'aucune personne non autorisée n'y a accès. Vous devrez nous le retourner dans les plus brefs délais si nous vous le demandons, y compris si nous mettons fin à la présente convention ou à nos services automatisés.

Vous acceptez les conditions de tout accord sur le permis d'utilisation d'un logiciel qui vous est fourni avec le logiciel. Vous ne pouvez modifier, remanier, diffuser, louer, prêter, ni reproduire le logiciel sans le consentement écrit d'un dirigeant de RBC Placements en Direct.

Nous nous réservons le droit de n'assurer de soutien que pour la version la plus récente de tout logiciel ou des documents y afférents que nous vous fournissons aux fins de l'utilisation de nos services automatisés. Si vous n'acceptez pas les mises à jour du logiciel que nous vous fournissons, nous pouvons annuler la totalité ou une partie de vos services automatisés sans préavis. Nous ou les sociétés membres de notre groupe ne sommes pas responsables de l'utilisation ou de la performance du logiciel que nous fournissons.

Si vous téléchargez le logiciel :

Nous vous accordons une licence incessible et non exclusive vous permettant d'utiliser le logiciel. Cette licence vous autorise à utiliser le logiciel en format code objet dans le but d'utiliser les services mobiles ou d'accéder à tout service, caractéristique, fonctionnalité, contenu ou renseignement mis à votre disposition par nous à l'aide de certains appareils mobiles.

Nous conservons en tout temps tous les droits de propriété sur le logiciel, y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur y afférents. Vous convenez de ne pas copier le logiciel et de ne pas le communiquer ou le rendre accessible à des tiers. Nous n'avons aucune obligation d'offrir une formation, des services de maintenance ou toute autre forme d'aide à l'égard du logiciel.

VOUS ACCEPTEZ LE LOGICIEL « EN L'ÉTAT » ET ASSUMEZ TOUS LES RISQUES LIÉS AU RENDEMENT DU LOGICIEL. NOUS NE SERONS PAS TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS DE QUELQUE DOMMAGE QUE CE SOIT DÉCOULANT DE VOTRE UTILISATION DU LOGICIEL, ET CE, AUX TERMES DE LA PRÉSENTE CONVENTION OU AUTREMENT.

Nous pouvons mettre fin aux modalités relatives au logiciel dans le présent article à tout moment en vous remettant un avis à cet effet. Lorsque ces modalités prendront fin, vous détruirez ou nous retournerez toutes les copies du logiciel et de la documentation y afférente qui se trouvent alors en votre possession. La licence qui vous est accordée aux termes du présent article ne peut pas être cédée par vous à moins que nous y consentions par écrit.

11.4 Accès à vos services : Vous ne pouvez pas entrer dans les zones d'accès réservé de notre ordinateur ou de nos systèmes de télécommunications, ni dans celles des sociétés membres de notre groupe, ou exécuter des fonctions qui ne sont pas autorisées par la présente convention. Nous pouvons suspendre ou annuler votre accès à un service automatisé sans préavis si nous estimons que vous l'utilisez pour accéder sans autorisation à des systèmes ou à des renseignements, que vous l'utilisez d'une manière inappropriée ou s'il se produit une activité inhabituelle dans votre compte ou en relation

avec celui-ci. Nous pouvons vous redonner accès à un tel service après avoir réexaminé la situation.

11.5 Services mobiles :

Si vous utilisez les services mobiles :

- vous devez être inscrit aux services automatisés pour utiliser les services mobiles ;
- vous n'aurez pas accès à la totalité des mêmes services, caractéristiques, fonctionnalités, contenu ou renseignements (y compris votre Centre des messages, les avis, les modalités juridiques et concernant la vie privée, les liens, les relevés et les renseignements complets) auxquels vous avez accès par l'intermédiaire d'autres services automatisés et vous devez régulièrement utiliser un service automatisé autre que les services mobiles pour accéder à ces services, ces caractéristiques, ces fonctionnalités, ce contenu et ces renseignements ;
- il peut y avoir d'importantes conditions qui ne s'affichent que quand vous cliquez sur des icônes d'information ou des liens dans les services mobiles. Vous devez accéder à ces conditions et les lire et, en utilisant les services mobiles, ces conditions s'appliquent à votre utilisation des services mobiles, en plus des conditions de toute convention applicable ; et
- il se pourrait que vous ne puissiez pas utiliser les services mobiles dans les endroits situés à l'extérieur du Canada et des États-Unis.

11.6 Ordres d'opération (le cas échéant) : Vous nous autorisez à agir selon toutes vos instructions ou celles données en votre nom pour tout ordre d'opération passé pour votre compte par l'intermédiaire d'un service automatisé. Cela inclut les instructions présumées être les vôtres.

Il vous incombe de veiller à ce que :

- nous recevions votre ordre d'opération ;
- les instructions données pour votre compte ou en rapport avec un service automatisé soient exactes ;
- Vous acceptez d'assumer la responsabilité de toute perte directement ou indirectement attribuable à un ordre d'opération que vous avez transmis au moyen d'un service automatisé. Nous vérifierons tous les ordres. Nous pouvons vous demander de confirmer l'ordre d'opération avant de l'exécuter. Nous pouvons tenir à jour une base de données ou utiliser une autre méthode pour archiver toutes vos instructions transmises par l'intermédiaire des services automatisés.

11.7 Utilisation des renseignements : Les renseignements que nous fournissons par l'intermédiaire de nos services automatisés :

- ont été obtenus de façon indépendante auprès de fournisseurs d'information par des sources que nous considérons comme fiables ;
- appartiennent aux fournisseurs d'information. Vous ne pouvez utiliser ces renseignements que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas reproduire, vendre, diffuser, faire circuler ou exploiter commercialement ces renseignements, ni les fournir à une autre personne sans notre consentement écrit ou, le cas échéant, le consentement des fournisseurs d'information ;
- peuvent comprendre des points de vue, des opinions et des recommandations de personnes ou d'organismes susceptibles de présenter de l'intérêt pour les investisseurs en général.

Les fournisseurs d'information et nous :

- n'appuyons pas ces opinions ;
- ne donnons pas de conseils en matière de placement, de fiscalité et de comptabilité, ni de conseils juridiques ;

- ne conseillons pas l'achat ou la vente d'une valeur mobilière ;
- ne garantissons pas que ces renseignements soient exacts, exhaustifs, opportuns ou dans un ordre correct.

11.8 Modifications et interruptions de service : Nous pouvons modifier la totalité ou une partie de nos services automatisés sans préavis. Il peut arriver qu'un de nos services automatisés ne soit pas disponible en raison de travaux d'entretien, de mises à jour ou d'autres raisons justifiées, notamment pendant les périodes d'activité accrue des marchés.

11.9 Responsabilité : En aucun cas les sociétés membres de notre groupe ou nous-mêmes ne serons responsables envers vous ou d'autres personnes des dommages, directs, indirects ou particuliers, y compris, et de façon illimitée, les pertes, les coûts, les dépenses, les manques à gagner, les pertes de revenu ou la non-réalisation d'économies attendues, pouvant découler de l'existence, de la prestation ou du fonctionnement des services automatisés, ou des actes ou omissions en lien avec votre accès aux services automatisés.

Nous ne saurions être tenus responsables pour avoir agi ou omis d'agir lorsqu'un ordre d'opération erroné nous a effectivement été transmis ou lorsque nous n'avons pas reçu un ordre d'opération transmis. Nous ou nos sociétés affiliées ne sommes pas responsables des pertes, des dommages ou des blessures personnelles qu'une personne subit à cause de :

- votre accès aux services automatisés,
- l'utilisation ou les performances d'un logiciel que nous fournissons.

Les fournisseurs d'information et nous-mêmes ne sommes pas responsables :

- envers vous ou une autre personne, de l'exactitude, de l'exhaustivité, de l'opportunité ou de l'ordre correct des renseignements ;
- de vos actes ou des décisions que vous prenez en vous basant sur ces renseignements ou sur les services automatisés ;
- des interruptions dans les données, les renseignements ou d'autres aspects des services automatisés faisant suite à un acte de négligence, à une omission, y compris, et de façon illimitée, les échecs de communication ou les coupures de courant, au mauvais fonctionnement du logiciel ou d'un équipement, ou à une autre raison indépendante de la volonté du fournisseur d'information ou de la nôtre.

11.10 Résiliation des services automatisés : Vous pouvez annuler un service automatisé en nous donnant un préavis écrit de 30 jours. Nous pouvons annuler vos services automatisés sans préavis.

11.11 Durée de validité de certaines dispositions : Dès l'échéance de la présente convention, les services automatisés cesseront de vous être fournis. Vos obligations, représentations et acceptations concernant les articles suivants continueront de s'appliquer après l'expiration ou la résiliation de la présente convention : Mots de passe, Accès à vos services, Utilisation des renseignements, Logiciel (s'il est fourni).

11.12 Regroupement de comptes : Si vous êtes aussi client de RBC Banque en direct et que vous nous communiquez votre code d'utilisateur de RBC (veuillez noter que ce code est différent de votre mot de passe confidentiel de RBC), vous aurez accès à la fonction de regroupement de comptes (le « service de regroupement ») qui vous permet de consulter les soldes de vos comptes chez nous par le biais du service Banque en direct de RBC. Cette fonction de regroupement de comptes vous est offerte par RBC conformément à la Convention d'accès électronique que vous avez signée avec elle. Cette fonction de regroupement de comptes n'est pas obligatoire. Si vous souhaitez ne pas en bénéficier pour les comptes que vous détenez chez nous, vous n'êtes pas obligé de nous fournir votre code d'utilisateur de RBC.

11.13 Centres des messages : Si vous utilisez le service de regroupement des comptes dans le cas d'autres fournisseurs de

comptes au sein du groupe des sociétés de RBC, nous pourrions connecter vos Centres des messages en ligne. Cela signifie que nous pourrions vous donner accès aux Centres des messages en ligne de ces entreprises sur le site sécurisé de RBC Placements en Direct, et que ces sociétés vous donneraient accès à votre Centre des messages de RBC Placements en Direct dans leurs propres services en ligne.

PARTIE 12 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

12.1 Modifications : Nous pouvons modifier les modalités de la présente convention en vous donnant un préavis écrit d'au moins 30 jours. Si nous y sommes autorisés, nous pouvons vous transmettre le préavis par l'intermédiaire d'un service automatisé. Vous ne pouvez pas modifier les conditions de la présente convention sans l'approbation écrite d'un dirigeant de RBC Placements en Direct. Nous considérons que vous acceptez une modification à la convention si vous continuez à utiliser votre compte ou nos services, ou à détenir des fonds ou des valeurs mobilières dans votre compte après que la modification est devenue exécutoire. Si les règlements applicables à la convention sont modifiés, nous considérons que les conditions correspondantes de la convention sont modifiées en conséquence.

12.2 Résiliation : Cette convention prend fin, et votre compte est fermé, lorsque vous nous donnez un préavis écrit de 30 jours, ou lorsque nous la résilions en vous donnant un préavis écrit. À la résiliation de la présente convention et à la fermeture de votre compte, tous les frais d'administration et autres frais, charges et commissions applicables restés impayés seront dus et exigibles sur-le-champ. Si vous ne nous avez pas donné des instructions adéquates eu égard au retrait ou au transfert de toutes les valeurs mobilières ou espèces détenues dans votre compte dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle vous avez reçu l'avis de fermeture de votre compte, nous aurons le droit, mais pas l'obligation, de vous envoyer, à votre adresse connue la plus récente, le solde en espèces de votre compte et vos valeurs mobilières ou, à notre discrétion, de vendre n'importe laquelle ou la totalité de vos valeurs mobilières et de vous envoyer le produit de la vente en espèces déduction faite, dans chaque cas, des frais d'administration et autres frais, charges et commissions applicables. Si votre compte est un compte enregistré et que vous ne nous avez pas donné de telles instructions, en plus des droits susmentionnés, nous aurons le droit, mais pas l'obligation, de désenregistrer ou de demander au fiduciaire de désenregistrer toute valeur mobilière ou toute somme en espèces et de retenir les taxes applicables ainsi que les frais d'administration et autres frais, charges et commissions applicables, et vous convenez que nous ne serons pas responsables des pertes, des taxes ou des changements à votre statut fiscal ou à celui de tout actif détenu par vous ou en votre nom à la suite des mesures que nous aurons prises.

12.3 Fermeture de compte : Si votre compte demeure inactif ou ne contient ni actifs ni solde pendant au moins 18 mois, nous pouvons, à notre entière discrétion et sans préavis, fermer votre compte et mettre fin à la présente convention.

12.4 Capacité : Quand une société par actions, une fiducie, une société de personnes, un club d'investissement ou une autre personne morale ouvrent un compte, ils doivent confirmer :

- qu'ils ont le droit et la capacité juridique de conclure la convention et d'effectuer les opérations qui y sont décrites ;
- que l'exécution et la remise de la convention ont été dûment autorisées.

Si vous êtes une personne physique, vous confirmez par les présentes que vous avez la capacité juridique de conclure la présente convention et que vous êtes majeur.

Si vous êtes une femme mariée, vous déclarez être mariée sous le

régime de la séparation de biens en vertu de la législation du Québec. Si vous ne pouvez faire une telle déclaration, votre mari doit aussi signer la présente convention et vos formules d'ouverture de compte.

12.5 Décès et incapacité : Sous réserve des dispositions relatives à un compte conjoint, après avoir pris connaissance d'un avis signalant votre décès ou votre invalidité, nous cesserons d'accepter les instructions données pour votre compte aux termes de la présente convention et nous nous abstiendrons de vendre toute valeur mobilière détenue dans le compte jusqu'à ce que nous ayons reçu des instructions d'un représentant de votre succession ou d'un autre représentant officiel, qu'il ait été nommé par un tribunal ou autrement. Si nous le jugeons nécessaire, nous nous réservons le droit de refuser d'exécuter les instructions d'un tel représentant avant de recevoir les lettres d'administration, les lettres d'homologation, le testament notarié ou tout autre document ou attestation sur l'autorisation ou la transmission. Nous pouvons continuer à débiter votre compte des frais d'administration ou autres frais, charges et commissions applicables qui nous sont payables aux termes de la présente convention, sans préavis à vos successeurs et sans leur en faire la demande.

12.6 Renonciation : Les modalités de la présente convention ne peuvent faire l'objet d'une renonciation de notre part qu'au moyen de l'approbation écrite d'un dirigeant de RBC Placements en Direct.

Si la présente convention nous autorise à prendre des mesures différentes, nous pouvons choisir de prendre l'une ou aucune d'entre elles, ou toutes ces mesures. Toute mesure que nous prenons ou décidons de ne pas prendre ne sera pas considérée comme une renonciation à quelque condition que ce soit et elle n'influera aucunement sur les droits, les recours ou les pouvoirs que nous confère la présente convention.

12.7 Cession : Vous ne pouvez pas céder la présente convention à un tiers sans notre consentement écrit. La présente convention engage non seulement vous mais aussi vos héritiers, vos exécuteurs testamentaires, vos administrateurs, vos successeurs et toute partie à qui la présente convention a été dûment cédée. Si nous faisons l'objet d'une fusion avec une ou plusieurs autres sociétés, ou si une autre société acquiert nos activités de courtage, les droits et devoirs que confère la présente convention seront dévolus à cette société.

12.8 Divisibilité : Si une disposition de la présente convention est jugée nulle ou non exécutoire, en totalité ou en partie, cette nullité ou ce caractère non exécutoire n'influera que sur les dispositions visées et les autres dispositions de la convention resteront en vigueur et applicables.

12.9 [Version anglaise seulement]

12.10 Convention indivisible : Les conditions de la présente convention représentent l'ensemble des conditions qui s'appliquent à votre compte et remplacent toute autre convention verbale ou écrite. En cas de conflit entre les conditions de la présente convention et les modalités de tout autre document de compte, les conditions de la présente convention prévauvent.

12.11 Loi applicable : La présente convention doit être interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province ou sur le territoire où le compte est tenu.

PARTIE 13 – GARANTIE PERSONNELLE SUR LES DETTES DE LA SOCIÉTÉ

13.1 Définitions : Tous les termes qui n'ont pas été définis dans la présente partie ont la signification qui leur est attribuée dans la section intitulée « Garantie personnelle sur les dettes de la société » de nos

formules d'ouverture de compte.

13.2 Cautionnement permanent : La garantie personnelle est un cautionnement permanent qui couvre toute dette actuelle ou future et reste valide même en cas de fermeture fortuite, temporaire ou intermittente ou encore de réouverture d'un compte de société ou de changement de numéro dudit compte.

13.3 Paiements à nous faire : La caution nous paiera, sur demande de notre part, le montant de toutes les dettes, ou la portion de ladite dette ayant fait l'objet d'une demande, ainsi que les intérêts calculés quotidiennement et composés mensuellement à compter de la date de la demande jusqu'au paiement. Le taux d'intérêt sera le taux que nous aurons périodiquement choisi d'appliquer dans nos succursales pour les soldes débiteurs des comptes que nous tenons. Toute déclaration de notre part soutenant que la société a une dette envers nous doit être considérée par la caution comme étant une preuve absolue qu'un montant nous est payable par la société. Nous aurons le droit de faire plus d'une demande aux termes de la garantie personnelle et aucune demande ne pourra de quelque façon que ce soit mettre un terme ou annuler la garantie personnelle.

13.4 Renonciation à l'avis de la caution : La caution renonce à être informée des dispositions, et des modifications aux dispositions, de toute convention actuelle ou future entre la société et nous, des types de valeurs mobilières négociées par la société et du profil de négociation de la société. La caution confirme que nous pouvons nous occuper des comptes de la société ou accepter des ordres pour ces comptes sans qu'elle en soit informée. La caution renonce aussi à être informée, à quelque moment que ce soit et périodiquement, de l'état des comptes de la société, notamment de l'incapacité de la société de payer ses dettes en temps opportun. Elle renonce aussi à tout droit de recevoir des copies des avis d'exécution d'opérations, des relevés ou de tout autre communiqué que nous envoyons à la société.

13.5 Expiration de la garantie personnelle : La caution peut annuler la garantie personnelle en envoyant un avis écrit à RBC Placements en Direct. La caution qui nous aura envoyé un tel avis n'aura envers nous aucune responsabilité eu égard aux dettes contractées à compter du jour suivant immédiatement le jour où nous avons reçu ledit avis sauf en ce qui a trait aux opérations que nous avons exécutées dans un délai raisonnable après avoir reçu l'avis pour liquider une position qui avait déjà été prise à ce moment-là. La caution restera responsable de toute dette découlant des opérations exécutées le jour de la réception de l'avis ou avant.

13.6 Renonciation aux moyens de défense : La responsabilité de la caution à notre égard ne sera ni limitée, ni réduite ni acquittée du fait que nous :

- accordons un délai ou autre jour de grâce ou encore une libération ou quittance à la société ou à toute autre caution ou garant ;
- prenons ou renonçons à toute valeur mobilière, ou que nous nous abstenons de tirer avantage de toute valeur mobilière que nous détenons ou de lever ou négocier de toute autre façon toute valeur mobilière que nous détenons ;
- acceptons tout arrangement ou autre marché avec la société ou avec quelque autre caution ou garant ;
- affectons toute somme reçue de la société ou d'un tiers ou tout montant issu de la disposition de toute valeur mobilière au paiement des dettes comme bon nous semble ;
- omettons de nous prévaloir des recours dont nous disposons contre la société ou contre tout autre garant ou caution à quelque moment que ce soit avant d'exiger le paiement de la caution aux termes de la garantie personnelle ; ou
- agissons, ou omettons d'agir, d'une manière qui pourrait autrement

être interprétée comme étant une libération partielle ou totale des obligations de la caution aux termes de la garantie personnelle, et la garantie personnelle restera en vigueur malgré n'importe laquelle des situations susmentionnées. La caution renonce par la présente à tout bénéfice de division et de discussion.

13.7 Notifications à la caution : Tout avis ou notification à la caution peut être donné par courrier affranchi, par télégraphe ou par télex à toute adresse d'enregistrement que nous a donnée la caution ou être livré directement à la caution à une telle adresse d'enregistrement et il sera réputé avoir été reçu le deuxième jour ouvrable suivant la date de l'envoi s'il a été envoyé par la poste ou, s'il a été livré ou envoyé par télégramme ou par télex, le jour de l'envoi. Rien dans le présent article ne devrait donner à entendre que nous avons, à l'égard de la caution, des obligations d'information que nous n'avons pas par ailleurs.

PARTIE 14 – DISPOSITIONS CONCERNANT LES ENTITÉS SANS PERSONNALITÉ MORALE

14.1 Responsabilité des membres : Si votre compte est ouvert au nom d'une société de personnes, d'un club d'investissement, d'une association ou autre organisme semblable (ci-après appelés l'« entité sans personnalité morale »), chaque partenaire, membre, associé ou, selon le cas, autre personne autorisée s'il s'agit d'une organisation semblable (ci-après appelé un « membre ») est responsable solidairement sans avoir le bénéfice de division et de discussion du règlement complet et en temps opportun de chaque opération exécutée pour votre compte, de tout solde débiteur de votre compte et de tout dommage que nous pourrions subir à la suite de l'omission des membres de donner les avis exigés aux termes de la présente partie.

14.2 Décès ou départ d'un membre : Vous devrez sans délai nous aviser par écrit du décès de tout membre ou du départ d'un membre de l'entité sans personnalité morale. Cet avis devra être envoyé par courrier recommandé et être adressé à un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct. Un tel membre ou la succession d'un tel membre continuera à être responsable solidairement de toute dette résultant d'opérations initiées ou exécutées le jour de la réception dudit avis ou avant.

14.3 Nouveaux membres : Vous devrez nous aviser par écrit de l'admission de tout nouveau membre dans l'entité sans personnalité morale. Un tel avis doit indiquer le nom et l'adresse du nouveau membre et être envoyé par courrier recommandé à votre représentant des services d'investissement.

14.4 Valeurs mobilières données en garantie : En guise de garantie subsidiaire permanente du paiement de votre compte, les membres nous donnent en garantie, par la présente, toutes les valeurs mobilières que nous pourrions détenir actuellement et à l'avenir, que ces valeurs mobilières soient détenues dans votre compte ou dans tout autre compte dans lequel n'importe lequel des membres a un intérêt, que lesdits montants payables aient ou pas de lien avec les valeurs mobilières données en garantie.

14.5 Nos communications : Tout avis ou communication de notre part à l'entité sans personnalité morale peut être livré ou envoyé par courrier affranchi, par télégraphe ou par télex à toute adresse d'enregistrement qui nous a été donnée ou à tout signataire autorisé ou agent négociateur autorisé (selon ce qui a été prévu dans la résolution que vous avez remplie sur nos formulaires d'ouverture de compte) et il sera réputé avoir été reçu, s'il est livré, au moment de la livraison, s'il est envoyé par la poste, le deuxième jour ouvrable suivant la date de l'envoi ou, s'il a été envoyé par télégramme ou télex, le jour de l'envoi, et il entrera en vigueur dès sa réception et liera dès lors tous les membres.

PARTIE 15 – DISPOSITIONS CONCERNANT LES OPÉRATIONS SUR MARGE

15.1 Généralités : Lorsque vous ouvrez un compte sur marge pour effectuer des opérations sur marge, vous convenez :

- que les conditions de la présente partie s'ajoutent au reste de la présente convention ou à toute autre entente liée aux comptes sur marge et n'en remplacent pas les autres conditions ;
- qu'en cas de divergence entre les conditions de cette partie et le reste de la présente convention ou toute autre entente régissant les comptes sur marge, les conditions de la présente partie prévaudront ;
- de payer tous les frais et honoraires ainsi que toute commission applicables à ce compte ;
- de nous régler sur demande toute somme que vous nous devez en relation avec ce compte ;
- de maintenir la marge que nous demandons ;
- de donner suite sans tarder à tous les appels de marge ;
- de déclarer une vente à découvert quand vous en demandez une ;
- de payer les frais de financement pouvant s'appliquer à une position vendeur.

Nous pouvons prendre les mesures suivantes sans préavis :

- réduire ou annuler la marge,
- refuser d'augmenter la marge,
- vous demander de nous fournir une marge plus importante que celle demandée par toute autorité de réglementation ou d'autoréglementation compétente,
- changer les taux de couverture à tout moment et sans préavis,
- vendre les valeurs mobilières détenues dans votre compte sans préavis afin de répondre à un appel de marge (mais sans y être tenus),
- obtenir un rapport de solvabilité à votre sujet afin d'évaluer votre admissibilité à négocier des valeurs mobilières sur marge ou le maintien de cette admissibilité.

15.2 Rapports de solvabilité : Vous accusez réception de l'avis que nous pouvons de temps en temps obtenir des rapports à votre sujet auprès des agences d'évaluation du crédit.

15.3 Information sur le risque lié à l'effet de levier : Vous reconnaissez avoir reçu un exemplaire du document d'information sur le risque lié à l'effet de levier inclus dans le présent livret.

15.4 Expiration de la marge : Le service de compte sur marge est résilié en même temps que la présente convention.

15.5 Reconnaissance de prêt : Vous reconnaissez que les valeurs mobilières détenues dans votre compte sur marge qui ne sont pas entièrement payées ou qui ne sont pas en excédent de marge peuvent, dans la mesure où les règlements le permettent, nous être prêtées ou être prêtées à des tiers, et nous ne sommes pas tenus d'avoir en notre possession et sous notre contrôle un nombre équivalent de valeurs mobilières.

15.6 Vote des actionnaires sur les valeurs mobilières prêtées : En ce qui concerne le prêt de valeurs mobilières détenues dans votre compte sur marge, vous reconnaissez que nous ou des tiers pouvons recevoir et conserver des avantages auxquels vous n'aurez pas droit. Vous reconnaissez également qu'en certaines circonstances, ces prêts peuvent entièrement ou partiellement limiter votre capacité à exercer les droits de vote rattachés aux valeurs mobilières prêtées.

PARTIE 16 – DISPOSITIONS CONCERNANT LES

OPÉRATIONS SUR OPTIONS

16.1 Règlements : Chaque opération exécutée dans le compte sera assujettie aux règlements en vigueur et le titulaire de compte s'y conformera.

16.2 Règlement, commissions et intérêt : Chaque opération donnera lieu à un règlement entier et rapide. Le titulaire de compte paiera à RBC Placements en Direct les commissions et autres frais d'opération à l'égard de chaque opération réalisée ou option levée (y compris toute opération aux termes de l'article 8) ainsi que l'intérêt, calculé chaque jour et composé chaque mois, sur la dette impayée. Ces commissions et autres frais seront calculés aux taux habituels de RBC Placements en Direct dans les circonstances ou selon des taux négociés de temps à autre. Le taux d'intérêt sera le taux désigné périodiquement par RBC Placements en Direct à ses succursales comme étant le taux réel qu'elle utilise pour déterminer l'intérêt sur les soldes débiteurs. Le titulaire de compte renonce à recevoir tout avis de modification visant ces taux.

16.3 Exploitation du compte :

a) RBC Placements en Direct portera au crédit du compte tout intérêt, tout dividende ou toute autre somme reçue à l'égard des titres détenus dans le compte et toute somme (déduction faite de tous les frais) reçue au titre du produit tiré de la vente ou d'une autre disposition de titres provenant du compte, et portera au débit du compte tout montant, y compris l'intérêt, que doit le titulaire de compte à RBC Placements en Direct aux termes de la présente convention. RBC Placements en Direct conservera un relevé des réceptions et livraisons de titres et des positions résultantes du titulaire dans le compte.

b) Aux fins de la présente partie, le terme « dette » signifie à tout moment la dette du titulaire de compte à l'endroit de RBC Placements en Direct, représentée alors par le solde débiteur, s'il en est, du compte à ce moment.

16.4 Paiement de la dette : Le titulaire de compte paiera promptement sa dette lorsqu'elle deviendra exigible, sauf dans la mesure où elle est couverte par une marge.

16.5 Marge : RBC Placements en Direct ouvrira ou maintiendra le compte et accordera une facilité de marge au titulaire de compte pourvu que RBC Placements en Direct puisse, sans avis, en tout temps et à l'occasion :

a) réduire ou annuler toute facilité de marge accordée au titulaire de compte, ou refuser d'accorder toute facilité de marge additionnelle au titulaire de compte ; ou

b) exiger que le titulaire de compte fournisse une marge en plus de celle exigée par les autorités de réglementation.

Le titulaire de compte reconnaît que, dans le cas de certaines stratégies d'options qui produisent un crédit, les autorités de réglementation peuvent exiger une marge additionnelle importante. Le titulaire de compte fournira à RBC Placements en Direct toute marge que cette dernière lui demandera et il paiera promptement toute dette exigible consécutivement à toute réduction ou annulation d'une marge accordée.

16.6. Valeurs mobilières données en garantie : En guise de garantie subsidiaire continue du paiement de toute dette, le titulaire de compte donne en garantie à RBC Placements en Direct, par les présentes, toutes les valeurs mobilières que le titulaire de compte détient actuellement ou détiendra ultérieurement, peu importe si cette dette concerne les valeurs mobilières données en garantie.

16.7 Utilisation par RBC Placements en Direct des biens donnés en nantissement : Tant que toute dette demeure impayée, RBC Placements en Direct est par les présentes autorisée, dans les limites permises par la loi et sans préavis, à utiliser, à tout moment et de temps à autre, les valeurs mobilières du titulaire de compte dans la conduite des activités de RBC Placements en Direct, y compris le droit de :

- combiner toute valeur mobilière du titulaire de compte avec les

biens de RBC Placements en Direct ou d'autres titulaires de compte, ou des deux à la fois ;

- donner en garantie l'une ou l'autre des valeurs mobilières du titulaire de compte que RBC Placements en Direct a en sa possession en guise de sûreté pour ses propres dettes ;
- prêter l'une ou l'autre des valeurs mobilières du titulaire de compte à RBC Placements en Direct pour ses fins propres ; ou
- utiliser l'une ou l'autre des valeurs mobilières du titulaire de compte pour effectuer une livraison à la suite d'une vente, qu'il s'agisse ou non d'une vente à découvert ou d'une autre opération et que cette opération soit faite pour le titulaire de compte ou pour tout autre titulaire de compte de RBC Placements en Direct.

16.8 Élimination ou réduction de la dette par RBC Placements en Direct si :

- le titulaire de compte omet de payer toute dette à l'échéance ;
- RBC Placements en Direct estime que la marge qu'elle détient n'est pas suffisante pour sa protection ;
- le titulaire de compte omet de livrer à RBC Placements en Direct, au plus tard à une date de règlement quelconque, tout titre ou certificat requis sous une forme acceptable ; ou
- le titulaire de compte omet de se conformer à toute autre exigence de la présente convention ;

alors, en plus de tout autre droit ou recours dont elle peut se prévaloir, RBC Placements en Direct pourra, à tout moment et de temps à autre, sans en aviser le titulaire de compte ou le lui demander :

- verser les sommes détenues au crédit du titulaire de compte dans tout autre compte auprès de RBC Placements en Direct, pour éliminer ou réduire la dette ;
- vendre ou s'engager par contrat à vendre une partie ou la totalité des valeurs mobilières détenues par RBC Placements en Direct pour le titulaire de compte ou en disposer autrement et utiliser le produit net ainsi obtenu pour éliminer ou réduire la dette ;
- acheter ou emprunter toute valeur mobilière qui est nécessaire pour couvrir les ventes à découvert ou toute autre vente effectuée pour le titulaire de compte, à l'égard de laquelle la livraison ou la livraison d'un certificat sous une forme acceptable n'a pas été faite ; ou
- annuler tout ordre en cours.

Ces droits peuvent être exercés de façon distincte, successive ou concurrente. RBC Placements en Direct ne sera pas tenue, par la présente convention, d'exercer pareils droits, et ne sera pas davantage tenue d'exercer un droit quelconque avant d'exercer tout autre droit. Le fait de ne pas exercer ces droits, en totalité ou en partie, ou d'accorder une tolérance quelconque ne limitera, ne réduira ni n'annulera en aucune façon une dette, quelle qu'elle soit, en totalité ou en partie. Ces ventes ou achats dans le compte peuvent être faits à toute bourse ou sur tout marché ou à l'occasion d'une vente publique ou privée, selon les modalités et de la manière que RBC Placements en Direct juge indiquées. Si RBC Placements en Direct fait une demande ou donne un avis au titulaire de compte, cette demande ou cet avis ne constituera pas une renonciation à l'un des droits en vertu desquels RBC Placements en Direct peut agir, aux termes des présentes, sans faire une demande ou donner un avis à cet effet. Toute dépense (y compris tous les frais juridiques) raisonnablement engagée par RBC Placements en Direct dans le cadre de l'exercice de tout droit conformément au présent article 16.8 peut être facturée au compte. Le titulaire de compte reconnaît qu'il demeurera responsable face à RBC Placements en Direct de tout manquement résiduel suivant l'exercice total ou partiel des droits susmentionnés et que les droits que RBC Placements en Direct est en droit d'exercer, conformément au

présent article, sont raisonnables et nécessaires pour sa protection, eu égard à la nature des marchés de valeurs mobilières, y compris, en particulier, leur volatilité.

16.9 Opérations sur options :

a. Droits de RBC Placements en Direct : RBC Placements en Direct peut de temps à autre : i) rejeter tout ordre soumis par le titulaire de compte ; ii) se porter contrepartiste par l'intermédiaire de son teneur de marché ou de son agent de parquet à l'égard de toute opération exécutée pour le titulaire de compte ; iii) exiger que toute opération ne se fasse qu'au comptant seulement, en particulier au cours des dix jours précédant l'expiration d'une option ; iv) limiter les positions à découvert du titulaire de compte ou les ventes à découvert effectuées par celui-ci ; v) limiter le délai durant lequel les ordres d'achat ou de vente d'options ou les directives visant la levée d'options doivent être soumis ; ou vi) dévoiler les opérations ou positions du titulaire de compte à toute bourse ou chambre de compensation responsable.

b. Obligations du titulaire de compte : Le titulaire de compte devra : i) respecter les limites de position ou de levée fixées par toute bourse ou chambre de compensation compétente, qu'il agisse seul ou de concert avec d'autres ; ii) donner à RBC Placements en Direct des instructions relatives aux délais de levée ou de disposition de toute position sur option.

c. Modifications à des règles : Le titulaire de compte reconnaît que des règles peuvent être promulguées, modifiées ou abrogées par toute bourse ou chambre de compensation compétente, ce qui modifiera toute position existante ou opération subséquente.

d. Avis d'assignation de levée : Le titulaire de compte reconnaît que les avis d'assignation de levée sont donnés par la chambre de compensation compétente à n'importe quel moment de la journée. RBC Placements en Direct attribuera ces avis au moyen d'un processus automatisé et aléatoire, à moins qu'elle ait informé le titulaire de compte du contraire par écrit. RBC Placements en Direct n'est pas responsable des retards d'attribution des avis par la chambre de compensation ou des délais dans lesquels elle reçoit ces avis. Le titulaire de compte confirme qu'il acceptera de recevoir tout avis selon cette méthode.

e. Responsabilité de RBC Placements en Direct : Les erreurs ou omissions qui ont trait à toute opération effectuée dans le compte et qui sont imputables à RBC Placements en Direct seront corrigées par celle-ci. RBC Placements en Direct ne sera responsable envers le titulaire de compte d'aucune erreur ou omission attribuable à des personnes ou à des conditions qui échappent à son contrôle.

f. Absence de directives : Exception faite des comptes enregistrés, si le titulaire de compte omet de donner à RBC Placements en Direct des directives rapides, RBC Placements en Direct, sans y être tenue, peut alors : i) lever ou vendre toute option de valeur pour le titulaire de compte, lequel paiera les coûts inhérents à l'opération qui en résulte, le cas échéant ; ii) lever, pour le titulaire de compte et à ses risques, ou vendre ou liquider toute option de valeur qui arrive à échéance. Pour ce qui est des comptes enregistrés, si le titulaire de compte omet de donner à RBC Placements en Direct des directives en temps opportun, RBC Placements en Direct lèvera pour le titulaire de compte, et à ses risques et dépens, toute option de valeur qui arrive à échéance, peu importe que cette levée entraîne ou non une position vendeur dans un tel compte ; le cas échéant, RBC Placements en Direct dénouera, et est autorisée par le titulaire de compte à dénouer, la position vendeur dès que possible aux frais du titulaire de compte.

g. Vente d'options couvertes : Si le titulaire de compte est autorisé à vendre des options d'achat couvertes, il doit avoir dans son compte une option couvrant les titres sous-jacents ou fournir à RBC Placements en Direct un récépissé d'entierement acceptable attestant la propriété de

ces titres et leur disponibilité à la levée de l'option au moment où lesdites options seront vendues. Le titulaire de compte ne vendra ni ne retirera de son compte lesdits titres ou tout titre sous-jacent pendant la durée de validité desdites options, et il convient que RBC Placements en Direct peut interdire le retrait de son compte de tout dividende en espèces ou autre distribution en espèces provenant desdits titres pendant la durée de validité desdites options.

h. Vente d'options découvertes : Si le titulaire de compte est autorisé à vendre des options d'achat ou de vente découvertes ou toute autre combinaison d'options découvertes dans un compte non enregistré, il doit avoir dans son compte la couverture que nous exigeons avant de le faire. Le titulaire de compte comprend qu'il s'expose à un risque de perte illimité lorsqu'il vend une option d'achat découverte. Le titulaire de compte comprend que, lorsqu'il vend une option de vente découverte, son risque de perte se limite au prix de levée du titre sous-jacent, plus les frais d'opération, moins le montant reçu à la vente de l'option de vente. RBC Placements en Direct peut retirer à un titulaire de compte l'autorisation de vendre des options découvertes en tout temps et à son entière discrétion.

16.10 Détenion et remise des titres : RBC Placements en Direct peut détenir les titres du titulaire de compte à son siège social, à l'une de ses succursales ou à tout autre endroit où elle a l'habitude de garder ses titres, et les responsabilités de RBC Placements en Direct envers le titulaire de compte en rapport avec la détention des titres de ce dernier se limiteront au même degré de soin exercé par RBC Placements en Direct dans la garde de ses propres titres. Des certificats de titres d'une même émission et d'un même montant global peuvent être livrés au titulaire de compte en remplacement de ceux que ce dernier a déposés initialement.

16.11 Soldes créditeurs disponibles : Toute somme détenue par RBC Placements en Direct, de temps à autre, au crédit du titulaire de compte est payable sur demande. Sauf dans la mesure requise par la loi, cette somme n'a pas à être conservée distinctement et peut être utilisée par RBC Placements en Direct dans la conduite habituelle de ses activités. Le titulaire de compte reconnaît que le lien qu'il a avec RBC Placements en Direct à l'égard de cette somme est un lien de débiteur et créateur seulement.

16.12 Transferts à d'autres comptes : À tout moment et de temps à autre, RBC Placements en Direct peut prélever des sommes ou des titres du compte et tout produit tiré de la vente ou de toute autre disposition de ces titres pour acquitter ou pallier toute obligation que le titulaire de compte a contractée à l'égard de RBC Placements en Direct, y compris les obligations du titulaire de compte reliées à tout autre compte ouvert auprès de RBC Placements en Direct, peu importe s'il s'agit d'un compte conjoint ou d'un compte garanti par le titulaire de compte.

16.13 Déclaration de ventes à découvert : Vous nous déclarerez toute vente à découvert au moment où vous passerez un ordre de vente à découvert.

16.14 Bonne livraison des valeurs mobilières : Sauf lorsqu'il fait une vente à découvert déclarée, le titulaire de compte ne passera pas d'ordre de vente sur un titre qui ne lui appartient pas ou qu'il est incapable de livrer en bonne et due forme au plus tard à la date de règlement, ni ne disposera d'un tel titre de quelque autre façon que ce soit.

16.15 Risques : Vous reconnaissez que : a) vous comprenez les risques liés à l'achat et à la vente d'options, que de telles opérations soit faites ou non en combinaison avec l'achat ou la vente d'autres options ou valeurs mobilières ; b) vous comprenez les droits et obligations que confèrent les contrats d'options d'achat et de vente ; c) vous avez les moyens financiers d'assumer de tels risques et de subir toute perte pouvant résulter desdites opérations ; d) vous avez reçu un exemplaire

du Document d'information sur le risque à l'égard des contrats à terme et des options ou, si vous avez ouvert votre compte au Québec, du Document d'information sur les options négociables sur un marché reconnu, lesquels sont tous deux inclus dans ce livret.

DOCUMENTS D'INFORMATION

PARTIE A – INFORMATION SUR LE RISQUE LIÉ À L'EFFET DE LEVIER

Utilisation de l'effet de levier : L'utilisation d'argent emprunté pour financer l'achat de valeurs mobilières comporte plus de risque que l'utilisation de liquidités seulement. Si vous empruntez des fonds pour acheter des titres, vous serez tenu de rembourser le prêt et de verser des intérêts selon les modalités convenues, même si la valeur des titres achetés diminue.

PARTIE B – DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE RISQUE LIÉ AUX CONTRATS À TERME ET AUX OPTIONS

POUR LES CONTRATS À TERME ET LES OPTIONS

Ce bref document d'information ne décrit pas tous les risques et autres aspects importants de la négociation des contrats à terme, des options ou des autres dérivés. En raison desdits risques, vous ne devriez exécuter de telles opérations que si vous comprenez la nature des contrats (et des relations contractuelles) aux termes desquels vous envisagez de vous engager ainsi que l'ampleur du risque auquel vous vous exposez. La négociation de dérivés ne convient pas à une grande partie du public. Vous devriez examiner attentivement s'il convient que vous vous engagiez dans ce type d'opérations compte tenu de votre expérience, de vos objectifs, de vos ressources financières et d'autres circonstances pertinentes relatives à votre situation.

CONTRATS À TERME

1. Effet de levier ou « pouvoir multiplicateur »

Les opérations sur contrats à terme comportent un degré de risque élevé. Comme le montant du dépôt de garantie est relativement petit par rapport à la valeur du contrat à terme, les opérations ont un effet de levier ou un pouvoir multiplicateur. Une variation du marché relativement limitée aura un effet proportionnellement plus marqué sur les fonds que vous avez déposés ou que vous aurez à déposer : cela peut vous nuire ou vous avantager. Vous pouvez perdre la totalité du dépôt de garantie et toute somme supplémentaire versée à la firme pour maintenir votre position. Si le marché évolue à l'encontre de votre position ou si le montant de votre dépôt doit être augmenté, vous pourriez avoir à verser une importante somme supplémentaire moyennant un court préavis pour maintenir votre position. Si vous négligez de répondre à une demande de fonds supplémentaires dans les délais prescrits, votre position risque d'être liquidée à perte, auquel cas vous aurez à payer le déficit qui pourrait en résulter.

2. Ordres ou stratégies de réduction du risque

Certains ordres (tels que les ordres de « vente stop », là où la loi les autorise, ou les ordres « stop à cours limité ») visant à limiter les pertes à certains montants pourraient se révéler inefficaces, car les conditions du marché peuvent les rendre impossibles à exécuter. Les stratégies faisant appel à des combinaisons de positions telles que les « positions mixtes » et sur « double option » peuvent comporter autant de risque que les simples positions « vendeur » ou « acheteur ».

OPTIONS

3. Degré de risque variable

Les opérations sur options comportent un degré de risque élevé. Les acheteurs et les vendeurs d'options devraient se familiariser avec le type d'option (d'achat ou de vente) qu'ils envisagent de négocier et avec les risques qu'il comporte. Vous devriez calculer dans quelle mesure les options doivent prendre de la valeur pour que votre position devienne profitable compte tenu du prix de l'option et de tous les frais d'opération.

L'acheteur d'options peut conclure une opération de sens inverse, lever ses options ou les laisser expirer. La levée d'une option donne lieu soit à un règlement en espèces ou soit à l'acquisition ou la livraison du produit sous-jacent par l'acheteur. S'il s'agit d'une option sur contrat à terme, l'acheteur fera l'acquisition d'une position sur contrats à terme assortie d'une obligation de se conformer à des exigences en matière de marge (voir la section sur les contrats à terme présentée ci-dessus). Si les options achetées expirent sans valeur, vous subirez une perte égale à la valeur totale de votre investissement, soit le prix de l'option plus les frais d'opération. Si vous envisagez d'acheter des options profondément hors jeu, vous devez savoir que les possibilités qu'elles deviennent profitables sont généralement minces.

La vente d'une option comporte généralement beaucoup plus de risque que l'achat d'une option. Bien que le prix de l'option que reçoit le vendeur soit un montant fixe, le vendeur peut subir une perte qui dépasse largement ce montant. Le vendeur sera responsable de la marge additionnelle servant à maintenir sa position si le marché évolue dans une direction défavorable. Il sera aussi exposé au risque de voir l'acheteur lever l'option et se trouver ainsi obligé soit de régler l'option en espèces, soit d'acquiescer ou livrer le produit sous-jacent. S'il s'agit d'une option sur contrat à terme, le vendeur fera l'acquisition d'une position sur un contrat à terme assorti d'une obligation de se conformer aux exigences en matière de marge (voir la section sur les contrats à terme présentée ci-dessus). Si l'option est « couverte » par le vendeur qui détient une position correspondante sur le produit sous-jacent ou sur un contrat à terme ou une autre option, le risque auquel il est exposé peut être moins élevé. Si l'option n'est pas couverte, le risque de perte peut être illimité.

Dans certaines provinces ou dans certains territoires, il y a des bourses qui autorisent le report du paiement du prix de l'option de sorte que l'exigence en matière de marge imposée à l'acheteur se limite au paiement du prix de l'option. L'acheteur reste exposé à un risque de perte correspondant au prix de l'option et aux frais d'opération. À la levée ou à l'expiration de l'option, l'acheteur doit verser tout prix de l'option encore impayé.

AUTRES RISQUES COMMUNS AUX DÉRIVÉS

4. Conditions des contrats

Vous devriez demander à la firme avec laquelle vous traitez quelles sont les conditions applicables aux contrats à terme, aux options et aux autres dérivés que vous négociez et quelles sont les obligations qu'ils confèrent (p. ex., dans quels cas vous pourriez être tenus de livrer ou prendre livraison du produit sous-jacent et, dans le cas des options, les dates d'expiration et les restrictions relatives au délai dont vous disposez pour les lever). Il arrive que les caractéristiques des contrats en cours (y compris le prix de levée d'une option) puissent être changées par la bourse ou la chambre de compensation de manière à tenir compte des changements touchant le produit sous-jacent.

5. Suspension ou restriction des opérations et relations entre les prix

Les conditions du marché (p. ex. son manque de liquidité) ou l'application des règles de certains marchés (p. ex. une suspension des opérations sur un contrat ou sur le mois de livraison en raison de cours limites ou « coupe-circuits ») peut augmenter le risque de perte en

rendant difficile, voire impossible, l'exécution d'opérations ou la liquidation ou compensation des positions. Si vous avez vendu des options, votre risque de perte peut s'en trouver accru.

En outre, le lien normal entre le prix du sous-jacent et celui du dérivé peut ne pas exister. Cela peut se produire, notamment, lorsque le contrat à terme faisant l'objet de l'option se voit imposer un cours limite alors que ce n'est pas le cas pour l'option. L'absence d'un prix de référence sous-jacent peut rendre difficile l'évaluation de la « juste » valeur.

6. Dépôts de liquidités et de biens

Vous devriez vous familiariser avec les mécanismes de protection à votre disposition en ce qui a trait aux sommes et autres biens que vous déposez aux fins de vos opérations au pays et à l'étranger, surtout en cas d'insolvabilité ou de faillite de la firme avec laquelle vous traitez. Votre capacité de récupérer votre argent ou vos biens peut être déterminée par une loi particulière ou par des règles locales. Dans certains ressorts, les biens qui ont été spécifiquement reconnus comme étant les vôtres seront distribués au prorata, de la même manière que les espèces, en cas d'insuffisance.

7. Commissions et autres frais

Avant de commencer à négocier, vous devriez obtenir des explications claires sur les commissions, les frais et autres charges que vous aurez à payer. Ces frais diminueront votre profit net (le cas échéant) ou augmenteront votre perte.

8. Opérations relevant de la compétence d'autres territoires

Les opérations exécutées sur des marchés relevant de la compétence d'autres territoires, y compris des marchés officiellement liés à un marché intérieur, peuvent vous exposer à un risque supplémentaire. Ces marchés peuvent faire l'objet d'une réglementation offrant à l'investisseur une protection différente ou inférieure. Avant de négocier, vous devriez vous informer des règles applicables aux opérations que vous voulez exécuter. L'organisme de réglementation compétent dans votre région sera incapable de faire appliquer ses règles ou celles des marchés relevant de sa compétence sur des marchés relevant d'autres compétences où vous aurez exécuté vos opérations. Vous devriez vous informer auprès de la firme avec laquelle vous traitez des recours à votre disposition sur votre marché et sur des marchés relevant d'autres compétences avant de commencer à négocier.

9. Risques de change

Les fluctuations du cours d'une monnaie influenceront sur le profit ou la perte réalisés à la suite d'opérations sur des contrats libellés en monnaie étrangère (que ces contrats soient négociés dans votre ressort ou ailleurs) s'il faut les convertir de la monnaie du dérivé à une autre monnaie.

10. Installations de négociation

La plupart des installations de négociation à la criée et électroniques fonctionnent au moyen de systèmes informatisés pour l'acheminement, l'exécution et l'appariement des ordres ainsi que pour l'inscription et la compensation. À l'instar de tous les systèmes et installations, ils sont susceptibles d'interruptions et de pannes temporaires. Votre capacité de recouvrer certaines pertes peut dépendre des limites de responsabilité imposées par le fournisseur du système, le marché, la chambre de compensation et/ou les sociétés membres. Comme ces limites peuvent varier, vous devriez demander à la firme avec laquelle vous traitez des renseignements à ce sujet.

11. Négociation électronique

La négociation au moyen d'un système électronique peut faire appel à

des procédés différents non seulement de ceux qui sont appliqués sur un marché à la criée, mais aussi de ceux d'autres systèmes de négociation électroniques. Si vous effectuez des opérations au moyen d'un système de négociation électronique, vous serez exposé aux risques liés au système, y compris le risque de défaillance de l'équipement informatique et des logiciels. Toute défaillance d'un système peut faire en sorte que votre ordre ne sera pas exécuté conformément à vos instructions ou qu'il ne sera pas exécuté du tout. Votre capacité à recouvrer certaines pertes spécifiquement attribuables au système de négociation électronique qu'utilise un marché peut être limitée à un montant inférieur au total de votre perte.

12. Opérations hors bourse

Dans certains ressorts, et uniquement dans des circonstances particulières, les firmes sont autorisées à exécuter des opérations hors bourse. La firme avec laquelle vous traitez peut être votre contrepartie dans une telle opération. Il peut alors être difficile, voire impossible, de liquider une position existante, d'estimer la valeur, de déterminer le juste prix ou d'évaluer l'exposition au risque. Pour ces raisons, de telles opérations peuvent comporter des risques accrus.

Les opérations hors bourse peuvent être moins réglementées ou faire l'objet d'une réglementation distincte. Avant d'effectuer de telles opérations, vous devriez vous familiariser avec les règles applicables.

PARTIE C – DOCUMENT D'INFORMATION SUR LES OPTIONS NÉGOCIABLES SUR UN MARCHÉ RECONNU

Aucune commission de valeurs mobilières ni aucune autorité similaire au Canada ne s'est prononcée sur la qualité des options décrites dans le présent document ; toute personne qui donne à entendre le contraire commet une infraction. Le présent document contient sous forme abrégée les informations relatives aux options décrites dans les présentes. Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires auprès de votre courtier.

L'achat et la vente d'options peuvent comporter des risques importants, reliés surtout à l'utilisation qu'on fait des options et à l'objectif poursuivi. Les options ne conviennent pas forcément à tous les épargnants. Voir les rubriques « **Les risques** » et « **Information supplémentaire** ».

Introduction

Le présent document d'information présente des informations générales sur les options négociables sur un marché reconnu et compensées par une société de compensation. Vous pouvez vous adresser à votre courtier pour obtenir des renseignements sur les titres ou les produits qui font l'objet des options, les caractéristiques des diverses options, les marchés reconnus sur lesquels elles sont négociées et les organismes qui en assurent la compensation. Vous pouvez également obtenir de votre courtier des renseignements sur les stratégies et les utilisations possibles des options.

Le présent document se limite aux options et aux organismes de compensation reconnus par les autorités compétentes en matière de valeurs mobilières. Les options dont il est question ici se négocient sur des marchés qui, dans le présent document seulement, sont appelés « marchés reconnus ».

Nature d'une option

L'option est un contrat conclu sur un marché reconnu entre un vendeur et un acheteur, dont les conditions (quelquefois appelées « modalités »), à l'exception du prix de l'option, sont fixées à l'avance par le marché reconnu. Le prix, payé par l'acheteur au vendeur, est déterminé aux enchères sur le marché selon l'offre et la demande, en fonction de facteurs comme la durée de l'option, la différence entre le prix de levée de l'option et le cours du titre ou du produit qui fait l'objet de l'option, la volatilité des cours et d'autres caractéristiques du titre ou du produit qui fait l'objet de l'option.

On distingue deux types d'options : l'option d'achat et l'option de vente. L'option d'achat donne à l'acheteur le droit d'acheter et une option de vente le droit de vendre un titre ou un produit donné, à un prix de levée convenu, dans un délai déterminé ou à une date donnée. Le vendeur s'oblige à permettre l'exercice du droit conféré à l'acheteur, si l'acheteur choisit de l'exercer. L'option peut porter sur des actions d'une société, des obligations, des billets, des bons du Trésor, des certificats de dépôt, des marchandises, des devises, un indice boursier, ou tout autre produit déterminé dans les conditions du contrat.

Un contrat d'option est conclu sur un marché reconnu entre un acheteur et un vendeur, représentés par leurs courtiers respectifs. L'opération conclue est compensée par une société de compensation reliée au marché reconnu sur lequel l'option est négociée. Dès que l'opération est compensée, le contrat d'option est scindé en deux contrats dans lesquels la société de compensation se substitue au cocontractant de chaque partie : elle fait office de vendeur face à l'acheteur et d'acheteur face au vendeur. Ainsi, pour toute option en cours, l'acheteur peut lever l'option auprès de la société de compensation et le vendeur peut être appelé à exécuter son obligation envers la chambre de compensation lors de la levée de l'option.

On peut encore distinguer les options selon qu'elles peuvent donner lieu à une livraison en nature ou à un règlement en espèces. Les premières donnent lieu, en cas de levée de l'option, à la livraison en nature des titres ou du produit sur lesquels porte l'option. Les secondes donnent lieu au règlement en espèces de la différence entre le prix global de levée et la valeur du produit faisant l'objet de l'option à un moment déterminé avant ou après la levée de l'option.

Les options sont émises en séries, désignées par le mois d'échéance, le prix de levée, l'objet de l'option et la quotité de négociation. Lors de l'ouverture des négociations sur une nouvelle échéance, le marché reconnu sur lequel l'option est négociée établit des prix de levée en fonction du cours du comptant du titre ou du produit sur lequel porte l'option. En général, on crée trois séries d'options avec des prix de levée égal, inférieur et supérieur au cours du comptant. Lorsque le cours du titre ou du produit fluctue, de nouvelles options portant des prix de levée différents peuvent être ajoutées. De cette façon, il est possible que, pour un titre ou un produit donné, sur une échéance déterminée, des options se négocient au même moment avec des prix de levée différents.

Caractéristiques des options

Chaque marché reconnu établit les caractéristiques des options qui s'y négocient. Ces caractéristiques comprennent notamment les quotités de négociation, les prix de levée, les échéances, le dernier jour de

négociation et le moment où est établie la valeur de liquidation.

On ne peut acheter ou vendre une option que sur un marché reconnu où elle est négociée. Tant le marché reconnu que la société de compensation peuvent imposer des restrictions sur certains types d'opérations et, dans certaines circonstances, modifier les caractéristiques des options en cours. En outre, un marché reconnu ou une société de compensation peut limiter le nombre d'options qu'une personne peut détenir et peut aussi restreindre la levée d'options dans certaines circonstances déterminées.

Levée de l'option

Le moment de levée de l'option varie selon qu'elle est de type américain ou de type européen, les deux types se négociant sur les marchés reconnus sans lien avec leur situation géographique. Une option de type américain peut être levée par l'acheteur à tout moment avant l'échéance ; il lui suffit d'aviser le courtier par l'entremise de qui il a acheté l'option qu'il la lève. Il doit s'enquérir, à l'avance, du dernier jour où il pourra donner cet avis à son courtier. Une option de type européen ne peut être levée, par l'acheteur, qu'à une date donnée. Dès qu'elle reçoit du courtier de l'acheteur l'avis de levée, la société de compensation l'assigne à un membre qui peut l'assigner à son tour à l'un de ses clients choisi au hasard ou selon une méthode déterminée à l'avance.

Par suite de l'assignation, le vendeur de l'option doit livrer les titres ou le produit qui font l'objet de l'option (dans le cas d'une option d'achat), ou en prendre livraison et les régler (dans le cas d'une option de vente). Dans le cas d'une option donnant lieu à un règlement en espèces, le vendeur de l'option doit payer la différence entre le prix global de levée et la valeur de liquidation du produit sur lequel porte l'option (aussi bien pour l'option d'achat que pour l'option de vente).

L'option qui arrive à l'échéance sans être levée est sans valeur : l'acheteur perd le prix payé pour son option ainsi que les frais de l'opération et le vendeur fait un gain correspondant au prix reçu pour l'option, diminué des frais de l'opération.

Négociation des options

Chaque marché reconnu offre un marché secondaire sur lequel sont négociées les options. Cela permet aux acheteurs et aux vendeurs de dénouer leurs opérations par des ventes ou des achats de liquidation. En vendant une option comportant les mêmes conditions que celles de l'option achetée ou en achetant une option comportant les mêmes conditions que celle vendue, l'investisseur peut liquider sa position (appelée une « opération de liquidation »). Les opérations de liquidation doivent être faites avant l'échéance de l'option ou avant une date déterminée avant l'échéance. Les opérations de liquidation doivent être effectuées par l'intermédiaire du courtier qui a effectué la vente ou l'achat initial.

Normalement, le cours de l'option sur le marché secondaire reflète dans une certaine mesure les fluctuations de cours du titre ou du produit sur lequel elle porte. Pour réaliser un gain, l'acheteur d'une option doit vendre son option ou la lever soit pendant la durée de l'option, soit à la date déterminée pour la levée, selon le type d'option.

Coûts associés aux opérations sur options

Exigences de couverture

Avant toute opération, le vendeur d'option doit déposer auprès de son courtier des fonds ou des titres pour garantir l'exécution de son obligation d'acheter (dans le cas d'une option de vente) ou de vendre (dans le cas d'une option d'achat) en cas de levée de l'option. Le marché reconnu sur lequel les options sont négociées établit des exigences minimales de couverture, qui peuvent être augmentées par le courtier du vendeur.

Les exigences de couverture peuvent varier selon les marchés reconnus. En outre, elles peuvent être modifiées si les circonstances l'exigent et ces modifications peuvent s'appliquer même aux positions déjà prises.

Courtages

Le courtier perçoit un courtage à l'achat ou à la vente de l'option, à la levée de celle-ci et à la livraison des titres ou du produit visés par l'option.

Les risques

On peut employer les options pour diverses stratégies, notamment pour les stratégies d'investissement dans les titres ou le produit sur lesquels porte l'option. CERTAINES STRATÉGIES COMPORTENT PLUS DE RISQUES QUE D'AUTRES.

On trouvera dans ce qui suit un exposé sommaire des certains risques liés aux opérations sur options :

1. Comme l'option n'est valable que pour une durée limitée, l'acheteur risque de perdre la totalité de son placement sur une période relativement courte. Si, pendant la durée de l'option ou, le cas échéant, à la date déterminée pour la levée de l'option, le cours du titre ou du produit ne s'élève pas au-dessus (dans le cas d'une option d'achat) ou ne descend pas au-dessous (dans le cas d'une option de vente) du prix de levée de l'option, majoré du prix de l'option et du coût des opérations, l'option peut n'avoir qu'une valeur très réduite et même perdre toute valeur si on la laisse arriver à l'échéance.
2. Le vendeur d'une option d'achat qui ne possède pas les titres ou le produit s'expose à un risque de perte si leur cours augmente. Si l'option d'achat est levée et que le vendeur doit acheter les titres à un cours supérieur au prix de levée pour les livrer, il subira une perte.
3. Le vendeur d'une option de vente qui n'a pas une position vendeur correspondante sur les titres ou le produit (c'est-à-dire une obligation de livrer ce qu'il ne possède pas encore) subira une perte si le cours du titre ou du produit descend au-dessous du prix de levée majoré du coût des opérations et diminué du prix reçu. Dans ces circonstances, le vendeur de l'option de vente devra acheter les titres ou le produit à un prix supérieur au cours du marché, de sorte que toute revente immédiate se traduirait par une perte.
4. Le vendeur d'une option d'achat qui possède les titres ou le produit reste exposé au risque de perte sur ceux-ci si le cours du titre ou du produit baisse soit pendant la durée de l'option, soit avant la date

déterminée pour la levée de l'option, selon le type d'option, et renonce à tout gain en excédent du prix de levée.

5. Le vendeur d'une option de vente qui a une position vendeur correspondante sur les titres ou le produit reste exposé au risque inhérent à sa position si le cours des titres ou du produit augmente soit pendant la durée de l'option, soit avant la date déterminée pour la levée de l'option, selon le type d'option, et renonce à tout gain résultant d'une baisse du cours au-dessous du prix de levée.

6. Les opérations sur certaines options peuvent être traitées en devises, de sorte que les acheteurs et les vendeurs de ces options sont exposés aux risques de fluctuation sur le marché des changes en plus des risques de fluctuation des cours du titre ou du produit sur lesquels portent les options.

7. Rien ne garantit qu'il se trouvera un marché liquide sur lequel on pourra dénouer une opération sur une option donnée. Ainsi, il peut y avoir un manque d'intérêt pour cette option ; les cotations de l'option ou du titre ou du produit peuvent être interrompues, suspendues ou autrement restreintes ; un événement peut interrompre le fonctionnement normal du marché ; ou un marché reconnu peut être amené à supprimer les négociations sur une option. Dans tous ces cas, l'acheteur d'une option n'aurait d'autre choix que de lever son option s'il veut réaliser un gain, et le vendeur ne pourrait se libérer de son obligation ; à moins que l'option n'expire, on lui assignera un avis de levée et il devra exécuter son obligation.

8. Le vendeur d'une option de type américain n'exerce aucun contrôle sur le moment où on peut lui assigner un avis de levée. Il doit supposer qu'un avis de levée lui sera assigné dans des circonstances telles que le vendeur pourrait subir une perte.

9. Dans des circonstances imprévues, il peut y avoir pénurie sur le marché des titres ou du produit qu'on doit se procurer pour faire la livraison par suite de la levée d'une option donnant lieu à un règlement en nature ; cela peut rendre plus onéreuse ou même impossible l'acquisition des titres ou du produit sur le marché au comptant et la société de compensation pourrait alors imposer des modalités spéciales de levée et de règlement.

10. En plus des risques précédents qui s'appliquent à l'achat et à la vente des options en général, on trouve certains risques, reliés au moment de l'opération, qui sont propres aux options donnant lieu à un règlement en espèces.

La levée de ces options entraîne le versement à l'acheteur, par le vendeur, de la différence entre le prix de levée de l'option et la valeur de liquidation. La valeur de liquidation est fondée sur la valeur du produit sur lequel porte l'option à un moment donné, déterminée selon les règles du marché reconnu. Ce moment donné peut varier en fonction de l'option. Par exemple, ce moment donné peut être le moment choisi pour déterminer la valeur de clôture du produit sur lequel porte l'option le jour de la levée de l'option, ou dans le cas de certaines options portant sur un indice boursier, le moment choisi pour déterminer la valeur du produit sur lequel porte l'option, calculée à partir du cours d'ouverture des titres composant l'indice le lendemain du dernier jour de négociation. Les options pour lesquelles la valeur de liquidation est établie à l'ouverture du marché un jour donné ne peuvent se négocier ce jour-là, à moins que le marché reconnu dont il s'agit annonce une

modification de ses règles à cette fin.

La valeur de liquidation des options, des contrats à terme et des options sur contrat à terme peut ne pas être calculée de la même façon même s'ils portent sur le même produit.

Lorsque la valeur de liquidation d'une option donnant lieu à un règlement en espèces est établie après la période de levée, l'acheteur qui lève son option supporte toute fluctuation défavorable dans la valeur du produit, à compter du moment où il décide de lever l'option jusqu'au moment où la valeur de liquidation est déterminée. Dans le cas des options donnant lieu à une livraison en nature, ce risque peut être couvert par une opération complémentaire sur le marché au comptant.

Le vendeur d'une option donnant lieu à un règlement en espèces ne sait pas qu'on lui a assigné un avis de levée au moins jusqu'au jour ouvrable suivant la levée et doit donc supporter toute fluctuation défavorable dans le cours du produit faisant l'objet de l'option survenue entre la détermination de la valeur de liquidation et le moment où il apprend qu'on lui a assigné un avis de levée. Contrairement au vendeur d'une option donnant lieu à une livraison en nature, le vendeur d'une option donnant lieu à un règlement en espèces ne peut satisfaire à son obligation en livrant les titres ou le produit obtenu à un cours moindre, mais doit payer en espèces la somme fixée d'après la valeur de liquidation.

Du fait de ce type de risque, les opérations mixtes et certaines autres stratégies complexes sont notablement plus risquées sur des options donnant lieu à un règlement en espèces.

Conséquences fiscales

Les répercussions fiscales de la négociation d'options dépendent de la nature des activités de l'investisseur et de l'opération en question. Il est recommandé de consulter son conseiller en ces matières pour établir les règles applicables à son propre cas.

Information supplémentaire

Avant d'acheter ou de vendre une option, l'investisseur devrait discuter avec son courtier :

- de ses objectifs et besoins en matière d'investissement ;
- des risques qu'il accepte de prendre ;
- des caractéristiques des options qu'il souhaite négocier ;
- des courtages ;
- des exigences de couverture ;
- de tout autre point pouvant nécessiter des éclaircissements.

Vous pouvez obtenir les caractéristiques propres à chaque option en vous adressant à votre courtier ou au marché reconnu où l'option est négociée. En cas de divergence entre les caractéristiques du contrat d'option et le présent document, ce sont les caractéristiques du contrat d'option qui l'emportent.

PARTIE D – OBLIGATIONS À COUPONS DÉTACHÉS ET ENSEMBLES OBLIGATIONS À COUPONS DÉTACHÉS DOCUMENT D'INFORMATION

Juin 2014

Nous sommes tenus par la réglementation en valeurs mobilières provinciale de vous remettre ce document d'information avant que vous ne puissiez faire des opérations sur des obligations à coupons détachés et des ensembles obligations à coupons détachés basés sur des obligations du gouvernement du Canada, d'une province canadienne ou de certains gouvernements étrangers ou d'une subdivision politique de ceux-ci. Veuillez le lire attentivement.

Note préliminaire sur la portée du présent document d'information

Le présent document d'information porte sur les titres à coupons détachés basés sur des obligations du gouvernement du Canada, d'une province canadienne ou de certains gouvernements étrangers ou d'une subdivision politique de ceux-ci. La réglementation en valeurs mobilières provinciale crée pour ces types de titres une dispense de l'obligation d'inscription à titre de courtier et de l'obligation de prospectus.

Les titres à coupons détachés peuvent également être basés sur des obligations de sociétés canadiennes. Même si certains renseignements figurant dans le présent document d'information peuvent également concerner des obligations à coupons détachés basées sur des obligations de sociétés, celles-ci ne sont pas visées par le document d'information. Si vous envisagez d'acheter une obligation à coupons détachés ou un ensemble obligations à coupons détachés basées sur une obligation de société canadienne, veuillez noter que ces titres ne sont pas régis par la réglementation mentionnée précédemment. Ils sont plutôt susceptibles d'être régis par des décisions des autorités en valeurs mobilières du Canada qui dispensent certains titres à coupons détachés basés sur des obligations de sociétés canadiennes de l'application de diverses obligations prévues par la réglementation, dont l'article 2.1 du Règlement 44-102 sur le placement de titres au moyen d'un prospectus préalable et l'article 2.1 du Règlement 44-101 sur le placement de titres au moyen d'un prospectus simplifié. Veuillez vous reporter, par exemple, à la décision RBC Dominion Securities Inc. et al., (2013) 36 OSCB 3867 (8 avril), en ligne à l'adresse www.osc.gov.on.ca/en/SecuritiesLaw_ord_20130411_2110_rbc-dominion.htm.

Selon ces décisions, les courtiers en valeurs mobilières canadiens déposent auprès de l'autorité en valeurs mobilières compétente un prospectus préalable de base simplifié et des suppléments connexes qui prévoient le placement, de façon continue, de titres à coupons détachés basés sur des obligations de sociétés canadiennes, sans le dépôt d'un prospectus intégral (le « Programme CARS¹ et PARS² »). Vous pouvez consulter le prospectus préalable et les suppléments pertinents visés par chaque décision sur le Système électronique de données, d'analyse et de recherche ou « SEDAR » à l'adresse www.sedar.com.

Le prospectus préalable et les suppléments publiés sur SEDAR exposent les risques et donnent d'autres renseignements sur les titres émis dans le cadre du Programme CARS et PARS. Les investisseurs qui envisagent de souscrire de tels titres devraient consulter ces documents, car le présent document d'information ne traite pas de tels titres.

Obligations à coupons détachés et ensembles obligations à coupons détachés

Une obligation à coupons détachés est un titre à revenu fixe vendu à un prix inférieur à sa valeur nominale, qu'il retrouve à son échéance. Le porteur a ainsi droit à la totalité de la valeur nominale à l'échéance. Les obligations à coupons détachés ne versent pas d'intérêt; le rendement au moment de l'achat est composé semi-annuellement et versé à l'échéance. Comme le rendement d'une obligation à coupons détachés est fixé au moment de l'achat, ces obligations peuvent être des placements convenant aux porteurs qui ont besoin d'un montant fixe de fonds à une date future déterminée.

Une obligation à coupons détachés est créée par la séparation d'un titre de créance classique, comme une obligation publique ou privée, un billet d'escompte ou un titre adossé à des créances (c.-à-d. « l'obligation sous-jacente ») en deux composantes distinctes - les « intérêts » et le « capital » - en vue de la revente. Les composantes sont fongibles et peuvent être groupées si elles ont le même émetteur et la même date de paiement, sont libellées dans la même devise et n'ont pas d'autres caractéristiques qui les distinguent. Les deux types de composantes s'appellent aussi :

- le « coupon » : la partie de l'obligation qui verse des intérêts
- le « résiduel » : la partie capital.

L'expression « ensemble obligations à coupons détachés » désigne un titre composé de deux ou plusieurs obligations à coupons détachés. Les ensembles obligations à coupons détachés peuvent être créés pour assurer à leurs porteurs un flux de revenu régulier, semblable à une rente, avec ou sans paiement forfaitaire à l'échéance.³ En échelonnant les obligations à coupons détachés avec des échéances graduelles ou d'autres caractéristiques de paiement, les porteurs peuvent stratégiquement gérer leurs flux de trésorerie pour répondre à leurs obligations et à leurs besoins particuliers futurs.

Obligations à coupons détachés et obligations classiques

Les obligations à coupons détachés sont offertes avec une variété de durées et pour une variété d'obligations sous-jacentes, notamment des obligations publiques émises par le gouvernement du Canada ou des gouvernements provinciaux, des obligations municipales et des obligations d'autres organismes publics ou d'un gouvernement étranger. Les CARS et les PARS sont des exemples d'obligations à coupons détachés dérivées d'obligations de sociétés de grande qualité. Voici certaines différences entre les obligations à coupons détachés et les obligations classiques que vous devriez peut-être prendre en considération :

- Les obligations à coupons détachés sont vendues à un prix inférieur à la valeur nominale qu'ils retrouvent à leur échéance, comme les bons du Trésor. Contrairement aux titres de créance portant intérêt classiques, les obligations à coupons détachés ne versent pas d'intérêts avant leur échéance; le porteur a plutôt droit de recevoir un montant fixé à l'échéance. Le rendement ou l'intérêt gagné équivaut à la différence entre le prix d'achat et la valeur à l'échéance; par conséquent, pour une valeur nominale donnée, plus l'échéance est éloignée, généralement plus le prix d'achat de l'obligation à coupons détachés est bas.
- Une obligation à coupons détachés dont la durée jusqu'à l'échéance est plus longue est généralement assujettie à des fluctuations des cours plus importantes qu'une obligation du

même émetteur et offrant le même rendement, mais dont l'échéance est plus rapprochée.

- Les obligations à coupons détachés offrent habituellement des rendements plus élevés que les bons du Trésor, les CPG, les dépôts à terme et les obligations classiques du même émetteur de même durée, ayant la même cote de crédit.
- Le rendement plus élevé offert par les obligations à coupons détachés reflète la volatilité plus grande de leur cours. Comme pour les obligations classiques, le prix d'une obligation à coupons détachés est relié inversement à son rendement. Par conséquent, lorsque les taux d'intérêt généraux augmentent, le prix de l'obligation à coupons détachés baisse, et inversement. Cependant, la hausse ou la baisse des prix des obligations à coupons détachés est généralement plus forte que pour les obligations classiques du même émetteur, de la même durée, ayant la même cote de crédit. Cette volatilité est principalement causée par le fait qu'aucun intérêt n'est payé à l'égard d'une obligation à coupons détachés avant son échéance.
- Contrairement aux obligations classiques qui se négocient par tranches de 1 000 \$, les obligations à coupons détachés peuvent s'acheter par tranches de 1 \$ au-delà d'un montant d'investissement minimum, ce qui permet au porteur d'acheter des obligations à coupons détachés pour un montant nominal voulu au-delà du montant minimum du placement.
- Les obligations à coupons détachés sont moins liquides que les obligations classiques émises par le même émetteur, pour la même durée et ayant la même cote de crédit : il peut ne pas exister de marché secondaire pour certaines obligations à coupons détachés et certains ensembles obligations à coupons détachés, et ni les courtiers ni les institutions financières ne sont tenus de maintenir un marché secondaire pour les obligations à coupons détachés vendues par eux ou par leur entremise. Par conséquent, les acheteurs doivent généralement être prêts à détenir une obligation à coupons détachés jusqu'à son échéance puisqu'ils peuvent, auparavant, être incapable de la vendre ou être seulement en mesure de la vendre moyennant une perte importante.

Marge bénéficiaire et commissions des courtiers

À l'achat ou à la vente d'une obligation à coupons détachés ou d'un ensemble obligations à coupons détachés, l'acheteur ou le vendeur doit s'informer des commissions applicables (majorations ou minorations) lorsqu'il exécute l'opération par l'entremise d'un courtier en placement ou d'une institution financière puisque ces commissions réduisent le taux de rendement effectif (à l'achat) ou le produit net (à la vente). Les courtiers en placement doivent déployer tous les efforts raisonnables pour que le prix total, y compris toute majoration ou minoration, soit juste et raisonnable compte tenu de tous les facteurs raisonnables. Les commissions imputées par les courtiers en placement varient généralement entre 0,25 \$ et 1,50 \$ par tranche de 100 \$ à l'échéance de l'obligation à coupons détachés, et les commissions s'établissent habituellement à l'extrémité haute de cette fourchette pour les opérations en montant moindre, ce qui reflète le coût relativement plus élevé associé au traitement des opérations de petite envergure.

Le tableau ci-après illustre le rendement après commission d'un porteur d'obligations à coupons détachés présentant différentes durées jusqu'à l'échéance et supposant un rendement avant commission de 5,5 %.

Tous les rendements indiqués sont semestriels. Par exemple, une obligation à coupons détachés ayant une durée jusqu'à l'échéance d'un an, et une commission de 25 cents par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance a un rendement après commission de 5,229 %. Le coût avant commission de cette obligation à coupons détachés sera de 94,72 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance, alors que le coût après commission sera de 94,97 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance. Par contre, une obligation à coupons détachés ayant une durée jusqu'à l'échéance de 25 ans et une commission de 1,50 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance a un rendement après commission de 5,267 %. Le coût avant commission de cette obligation à coupons détachés sera de 25,76 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance, alors que le coût après commission sera de 27,26 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance⁴.

Commission ou majoration du courtier (par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance)	Durée jusqu'à l'échéance en années et rendement après déduction de la commission ou de la marge bénéficiaire du courtier (basé sur un rendement avant commission de 5,5 %)					
	1	2	5	10	15	25
0,25 \$	5,229 %	5,357 %	5,433 %	5,456 %	5,462 %	5,460 %
0,75 \$	4,691 %	5,073 %	5,299 %	5,368 %	5,385 %	5,382 %
1,50 \$	3,892 %	4,650 %	5,100 %	5,238 %	5,272 %	5,267 %

Les acheteurs ou vendeurs éventuels d'obligations à coupons détachés doivent demander à leur courtier en placement ou à leur institution financière les cours acheteurs et vendeurs des obligations à coupons détachés et peuvent comparer le rendement à l'échéance de ces obligations à coupons détachés, calculé après prise en compte de toute marge bénéficiaire ou commission applicable, comparativement à un rendement calculé de la même manière jusqu'à l'échéance d'un titre de créance portant intérêt classique.

Marché secondaire et liquidité

Les obligations à coupons détachés peuvent être achetées ou vendues par l'entremise de courtiers en placement et d'institutions financières sur le marché « hors cote » plutôt qu'en bourse. Lorsqu'il existe un marché secondaire actif, l'obligation à coupons détachés peut être vendue par son porteur avant l'échéance au cours du marché afin de réaliser une plus-value ou d'accéder aux fonds. Cependant, la liquidité de certaines obligations à coupons détachés et de certains ensembles obligations à coupons détachés peut être limitée et, comme il a été indiqué ci-dessus, les courtiers en placement et les institutions financières ne sont pas tenus de maintenir un marché secondaire pour les obligations à coupons détachés vendues par eux ou par leur entremise. **Par conséquent, rien ne garantit qu'il y aura, à un moment précis, un marché pour des obligations à coupons détachés ou des ensembles obligations à coupons détachés en particulier. Les investisseurs doivent généralement être prêts à détenir les obligations à coupons détachés jusqu'à l'échéance ou à courir le risque de subir une perte.**

Autres risques

Les acheteurs potentiels d'obligations à coupons détachés doivent effectuer leurs propres recherches sur la durée, le rendement, les obligations de paiement et les caractéristiques particulières d'une obligation à coupons détachés avant de l'acheter. La liste qui suit n'est pas exhaustive, mais présente un certain nombre de risques potentiels à prendre en considération :

Volatilité des cours

Risque de crédit de l'émetteur - les obligations à coupons détachés représentent une obligation de paiement directe de l'émetteur, public ou privé, et par conséquent tout changement de la cote de crédit de l'émetteur ou de sa solvabilité perçue peut affecter le cours de l'obligation à coupons détachés sur le marché, et l'effet peut être plus important que l'effet sur les obligations classiques du même émetteur.

Risque de taux d'intérêt - si les taux d'intérêt montent, la valeur marchande de l'obligation à coupons détachés baisse et cette diminution de la valeur marchande est habituellement plus importante que la diminution de la valeur marchande de l'obligation classique correspondante du même émetteur, pour la même durée et ayant le même rendement. Si les taux d'intérêt montent au-dessus du rendement de l'obligation à coupons détachés au moment de l'achat, la valeur marchande de l'obligation à coupons détachés peut chuter en dessous du prix d'origine de cette obligation.

Risque de marché et de liquidité - les obligations à coupons détachés ne sont pas à l'abri des risques du marché ou de liquidité et peuvent avoir des modalités particulières qui s'appliquent en cas de perturbation du marché ou d'événement de liquidité. Si la liquidité est faible, il peut être difficile de vendre une obligation à coupons détachés avant son échéance et il peut y avoir des écarts importants entre les cours acheteurs et vendeurs. Rien ne garantit qu'il y aura, à un moment précis, un marché pour des obligations à coupons détachés ou des ensembles obligations à coupons détachés en particulier.

Risque de change - les obligations à coupons détachés peuvent être réglées dans une monnaie autre que le dollar canadien. Les fluctuations du change peuvent améliorer, annuler ou exacerber les gains ou les pertes de placement.

Risque lié aux composantes - assurez-vous de comprendre les composantes sous-jacentes, les modalités, les risques et les caractéristiques d'une obligation à coupons détachés ou d'un ensemble obligations à coupons détachés avant de l'acheter et que cela vous convienne. Par exemple, les obligations à coupons détachés peuvent être dérivées de titres adossés à des créances ou être des obligations remboursables ou encaissables par anticipation et peuvent avoir des caractéristiques telles que l'indexation à l'inflation ou des paiements structurés.

Volatilité des cours - les obligations à coupons détachés sont généralement assujetties à une plus grande volatilité des cours que les obligations classiques du même émetteur, de la même durée et ayant la même cote de crédit et sont habituellement assujetties à de plus grandes fluctuations des cours en réponse à l'évolution des taux d'intérêt, de la cote de crédit ainsi que des événements de liquidité et de marché. Le tableau qui suit montre l'incidence que les taux d'intérêt en vigueur peuvent avoir sur le cours d'une obligation à coupons détachés. Par exemple, comme l'indique le tableau, une hausse des taux d'intérêt qui passent de 6 % à 7 % entraînera une diminution de 4,73 % du cours d'une obligation à coupons détachés à 5 ans dont la valeur à l'échéance est de 100 \$, ce qui représente une diminution en pourcentage supérieure à la diminution d'une obligation traditionnelle de 100 \$ à 5 ans, dont le cours serait réduit de seulement 4,16 %, dans l'hypothèse d'une même hausse des taux d'intérêt.

Type d'obligation	Cours du marché	Rendement sur le marché	Cours avec une diminution des taux à 5 %	Variation du cours	Cours avec une hausse des taux à 7 %	Variation du cours
Obligation à 5 ans, 6 %	100,00 \$	6,00 %	104,38 \$	+ 4,38 %	95,84 \$	- 4,16 %
Obligation à coupons détachés à 5 ans	74,41 \$	6,00 %	78,12 \$	+ 4,99 %	70,89 \$	- 4,73 %
Obligation à 20 ans, 6 %	100,00 \$	6,00 %	112,55 \$	+ 12,55 %	89,32 \$	- 10,68 %
Obligation à coupons détachés à 20 ans	30,66 \$	6,00 %	37,24 \$	+ 21,49 %	25,26 \$	-17,61 %

Ententes de garde

En raison du risque plus élevé de falsification, de blanchiment d'argent et d'activités illégales similaires - et des coûts associés à ces risques - touchant les obligations à coupons détachés matérielles et les instruments au porteur, la plupart des courtiers en placement et institutions financières ne négocient ou n'acceptent les transferts d'obligations que sous forme d'inscription en compte. La Caisse canadienne de dépôt de valeurs limitée (CDS) assure des services se rapportant aux obligations à coupons détachés, notamment les services de garde par inscription en compte des obligations à coupons détachés et des obligations sous-jacentes. Les banques de garde de valeurs ou sociétés de fiducie peuvent aussi créer et prendre en dépôt des obligations à coupons détachés qui sont des valeurs mobilières sous forme de récépissés et peuvent permettre aux porteurs d'obtenir des certificats enregistrés ou de prendre matériellement la livraison des coupons ou du résiduel sous-jacent. Cependant, si le porteur choisit de prendre matériellement livraison du coupon ou du résidu, il doit connaître les risques (notamment le risque de perte de propriété) inhérents au fait de détenir un titre au porteur qui ne peut être remplacé. De plus, le porteur doit aussi savoir que le marché secondaire des obligations à coupons détachés ayant été matériellement prises en livraison peut être plus limité en raison des risques en jeu. Les investisseurs qui investissent dans des composantes d'obligations à coupons détachés détenues par et à la CDS n'obtiennent pas un certificat matériel si les obligations à coupons détachés sont à inscription en compte seulement.

Impôt sur le revenu fédéral - Résumé

L'incidence de l'impôt sur le revenu fédéral sur l'acquisition d'obligations à coupons détachés et d'ensembles obligations à coupons détachés est complexe. Les acheteurs d'obligations à coupons détachés et d'ensembles obligations à coupons détachés doivent soumettre leurs questions à l'Agence du revenu du Canada (<http://www.cra-arc.gc.ca/>) ou consulter leurs conseillers fiscaux personnels afin d'obtenir des conseils adaptés à leur situation personnelle.

Le résumé ci-après vise à commenter globalement les attributs des obligations à coupons détachés et des ensembles obligations à coupons détachés en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada) (La « Loi de l'impôt ») et de son règlement d'application (Le « Règlement ») en ce qui concerne les acquéreurs résidents canadiens qui détiennent leurs obligations à coupons détachés et ensembles obligations à coupons détachés à titre de biens en immobilisation aux fins de la Loi de l'impôt. Le texte qui suit ne constitue pas un avis juridique.

Placements admissibles

Les obligations à coupons détachés et ensembles obligations à coupons détachés qui ont trait à des obligations sous-jacentes émises ou garanties par le gouvernement du Canada ou émises par une province ou un territoire du Canada constituent des « placements admissibles » en vertu de la Loi de l'impôt et peuvent donc être acquis par des fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER), des fonds enregistrés de revenu de retraite (FERR), les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) et les régimes de participation différée aux bénéficiaires, des régimes enregistrés d'épargne-invalidité et des comptes d'épargne libre d'impôt (« régimes enregistrés »). Selon les circonstances, les obligations à coupons détachés émises par des sociétés peuvent aussi être des « placements admissibles » pour les régimes enregistrés.

Imposition annuelle des obligations à coupons détachés

L'Agence du revenu du Canada a pour position que les obligations à coupons détachés sont des « créances visées par règlement » au sens de la Loi de l'impôt. Ainsi, un acheteur devra inclure chaque année dans son revenu un montant théorique d'intérêts bien qu'aucun intérêt n'ait été versé ou reçu pendant l'année. Les obligations à coupons détachés peuvent par conséquent être plus intéressantes lorsqu'elles sont achetées ou détenues dans des comptes non imposables, comme les comptes enregistrés autogérés, les fonds de retraite et les oeuvres de bienfaisance.

De manière générale, le montant de l'intérêt théorique qui est réputé s'accumuler chaque année sera établi à l'aide du taux d'intérêt qui, lorsqu'il est appliqué au prix d'achat total (y compris toute marge bénéficiaire ou commission du courtier) et qu'il est composé au moins annuellement, donnera le montant couru cumulatif d'intérêt théorique depuis la date d'achat jusqu'à la date d'échéance équivalant à l'escompte par rapport à la valeur nominale à laquelle l'obligation à coupons détachés a été achetée.

Pour les particuliers et certaines fiducies, l'intérêt théorique qu'ils doivent accumuler au cours de chaque exercice ne doit généralement courir que jusqu'à la date anniversaire de l'émission de l'obligation sous-jacente. Par exemple, si une obligation à coupons détachés est achetée le 1er février d'une année et que la date anniversaire de l'émission de l'obligation sous-jacente est le 30 juin, il ne sera nécessaire d'accumuler l'intérêt théorique que sur 5 mois au cours de l'année de l'achat. Cependant, pour chaque année subséquente, il faudra accumuler l'intérêt théorique du 1er juillet de l'exercice au 30 juin de l'exercice subséquent (sous réserve que l'obligation à coupons détachés soit encore détenue le 30 juin de l'année suivante).

Dans certains cas, la date anniversaire de l'émission de l'obligation sous-jacente ne pourra pas être déterminée immédiatement. Lorsque cela se produit, les investisseurs individuels pourraient choisir d'accumuler l'intérêt théorique chaque année jusqu'à la fin de l'année plutôt que jusqu'à la date anniversaire.

Une société par actions, société de personnes, fiducie d'investissement à participation unitaire ou fiducie quelconque dont une société par actions ou société de personnes est bénéficiaire doit accumuler l'intérêt théorique chaque année fiscale jusqu'à la fin de celle-ci et non simplement jusqu'à une date anniversaire qui tombe avant la fin de cette année fiscale.

Disposition des obligations à coupons détachés avant l'échéance

Un acheteur qui aliène une obligation à coupons détachés avant ou à l'échéance est tenu d'inclure dans son revenu pour l'année de la

disposition l'intérêt théorique couru jusqu'à la date de la disposition qui n'avait pas été inclus auparavant dans le revenu de l'acquéreur sous forme d'intérêt. Si le montant reçu lors de cette disposition dépasse la somme du prix d'achat total et du montant de tout intérêt théorique couru et inclus dans le revenu, l'excédent sera traité comme un gain en capital. Si le montant reçu lors d'une disposition est inférieur à la somme du prix d'achat total et du montant de tout intérêt théorique couru et inclus dans le revenu, la différence sera traitée comme une perte en capital.

Ensembles obligations à coupons détachés

Aux fins de l'impôt, les ensembles obligations à coupons détachés sont considérés comme une série d'obligations à coupons détachés séparées ayant les mêmes incidences fiscales que celles décrites ci-dessus applicables à chacune des composantes de ces ensembles obligations. Par conséquent, l'acheteur d'un ensemble obligations à coupons détachés est normalement tenu d'effectuer un calcul à l'égard de chaque composante de l'ensemble obligations à coupons détachés puis de totaliser ces montants pour déterminer l'intérêt théorique couru sur l'ensemble obligations à coupons détachés. Ou bien, dans les cas où les ensembles obligations à coupons détachés sont émis au prix nominal ou à proximité de ce prix et sont gardés intacts, l'Agence du revenu du Canada accepte une déclaration fiscale concordant avec la déclaration pour les obligations ordinaires (c.-à-d. indiquée sur un feuillet T5 comme intérêt couru), ce qui comprend une dispense de l'obligation de déclarer un amortissement d'une prime ou d'une décote lorsque l'ensemble obligations à coupons détachés est par la suite négocié sur le marché secondaire.

¹ CARS : obligations de sociétés à coupons détachés composées d'un coupon et d'un résiduel.

² PARS : forme d'ensembles obligations à coupons détachés dans lesquels le taux du coupon est réduit au taux de rendement courant, ce qui permet de vendre l'ensemble au pair.

³ Un ensemble de type obligataire comporte des caractéristiques de paiement qui ressemblent à celles d'une obligation classique, dont des paiements fixes réguliers et un paiement forfaitaire à l'échéance. Par contre, un ensemble de type rente, assure des paiements réguliers fixés mais pas de paiements de rente forfaitaire à l'échéance.

⁴ Le prix d'achat d'une obligation à coupons détachés se calcule comme suit :

Prix d'achat = Valeur à l'échéance (nominale) / $(1 + y/2)^{2n}$
où « y » est le rendement applicable (avant ou après commission) et « n » le nombre d'années jusqu'à l'échéance. Par exemple, le prix d'achat (par tranche de 100 \$ de valeur à l'échéance) d'une obligation à coupons détachés dont le rendement est de 5,5 % et qui a une durée de 25 ans est : $100 / (1 + 0,0275)^{50} = 25,76 \$$.

PARTIE E – FONDS CANADIEN DE PROTECTION DES

ÉPARGNANTS

Janvier 2012

FCPE

Fonds canadien de protection des épargnants

M E M B R E

Qu'est-ce que le fonds canadien de protection des épargnants ?

Le FCPE a été fondé par le secteur des placements en vue de protéger les actifs des investisseurs, dans les limites prévues, en cas d'insolvabilité d'un courtier en valeurs mobilières membre du FCPE. Les actifs couverts comprennent les titres, les dépôts en espèces et certains autres biens, comme les placements dans des fonds distincts d'assurance. Le FCPE n'est pas un organisme gouvernemental. C'est le FCPE, et non les courtiers en valeurs mobilières, qui détermine les indemnités à verser aux clients. Pour plus d'information, visitez notre site Internet www.fcpe.ca.

Qui paie pour cette protection, et comment l'obtenir ?

Vous, l'investisseur, ne payez rien pour la protection que vous offre le FCPE. Vous êtes automatiquement couvert lorsque vous ouvrez un compte auprès d'un courtier qui est membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM).

Chaque courtier en valeurs mobilières contribue à un fonds du FCPE doté de ressources substantielles. Il appartient au FCPE de déterminer la capacité que doit avoir le fonds, ainsi que la contribution de chaque membre à ce fonds.

Qui sont les membres du FCPE ?

Les courtiers en valeurs mobilières du Canada membres de l'OCRCVM adhèrent automatiquement au FCPE, qui compte ainsi environ 200 membres. Vous pouvez consulter la liste de nos membres sur notre site Internet.

TOUS les membres du FCPE doivent afficher la mention « Membre-Fonds canadien de protection des épargnants » ou le logo du FCPE sur vos contrats et vos relevés de compte. Ils doivent également afficher le logo du FCPE dans leurs bureaux.

La garantie comporte-t-elle une limite ?

Le plafond d'indemnisation est de 1 000 000 \$ CA pour toute combinaison d'actifs. La plupart des investisseurs possèdent deux comptes, un compte général et un compte de retraite, chacun d'eux ouvrant droit à une protection de 1 000 000 \$

Aux fins de l'application de la garantie, si un investisseur a plus d'un compte général, par exemple des comptes d'espèces, sur marge ou en dollars américains, ceux-ci sont regroupés en un seul compte, tandis que les comptes de retraite, tels que les régimes enregistrés d'épargne retraite, les fonds enregistrés de revenu de retraite, les fonds de revenu viager et les comptes de retraite immobilisés sont regroupés en un seul compte.

Si vous avez d'autres types de comptes, l'information présentée sur notre site Internet vous aidera à déterminer lesquels de ces comptes seront regroupés.

Le FCPE ne couvre pas les pertes dues aux fluctuations du marché ou consécutives à la faillite de l'émetteur de titres ou d'instruments de dépôt détenus dans votre compte, si importantes ou déplorables que soient ces pertes.

Subirai-je une perte si la valeur de mon compte dépasse 1 000 000 \$?

La limite de garantie de 1 000 000 \$ s'applique au montant de votre perte qui, dans la plupart des cas, sera beaucoup moins élevé que la valeur de votre compte. Pour voir un exemple, rendez-vous sur notre site Internet.

Si tous mes titres sont gardés en dépôt, ai-je toujours besoin de la protection du FCPE ?

Oui. Même si tous vos titres sont gardés en dépôt par un membre, il pourrait être déterminé que vous avez subi une perte conformément à la Partie XII de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* du Canada, qui est la loi applicable à la faillite de courtiers en valeurs mobilières. Cette perte vous ouvrirait droit à la protection du FCPE à concurrence de 1 000 000 \$, comme prévu dans nos principes de la garantie. Pour plus d'information, consultez notre foire aux questions (FAQ) sur notre site Internet.

Que dois-je faire si mon courtier devient insolvable ?

Le FCPE vous avisera si votre courtier devient insolvable. Normalement, un investisseur n'aura pas à déposer une réclamation, puisque son relevé de compte mensuel lui tiendra lieu de réclamation. Vous pourrez obtenir un complément d'information en consultant notre site Internet ou en communiquant directement avec le FCPE.

Dans la plupart des cas, votre compte sera transféré vers un autre courtier où vous pourrez l'utiliser. Ou encore, le FCPE peut vous remettre le contenu ou la valeur de votre compte. En cas de perte ouvrant droit à indemnité, chaque dossier est étudié en fonction des principes de garantie adoptés par le FCPE.

Il ne faut pas oublier que vous n'êtes couvert que si votre perte résulte de l'insolvabilité d'un membre du FCPE. Vous pouvez consulter nos principes de garantie sur notre site Internet.

Pour plus d'information sur le FCPE, vous pouvez visiter le site www.fcpe.ca, téléphoner sans frais au 1 866 243-6981 ou directement au 416 866 8366 ou encore écrire à l'adresse info@cipf.ca.

Fonds canadien de protection des épargnants

79, rue Wellington Ouest, bureau 610, C.P. 75,
Toronto (Ontario), Canada M5K 1E7

PARTIE F – GUIDE DE L'INVESTISSEUR SUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Septembre 2011

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) réglemente tous les courtiers en valeurs mobilières au Canada. Il fixe des normes réglementaires de haute qualité afin de protéger les investisseurs et renforcer l'intégrité des marchés.

L'OCRCVM surveille et met en application des règles :

- sur la conduite des affaires et des finances des sociétés membres et de leurs employés inscrits; et
- sur l'activité de négociation sur tous les marchés boursiers au Canada.

Il établit aussi des normes de compétence. L'OCRCVM peut tenter des poursuites disciplinaires pouvant mener à des sanctions telles que des amendes, des suspensions, l'interdiction permanente d'inscription pour les personnes physiques et la révocation de la qualité de membre

pour les sociétés.

Cette brochure fournit des renseignements utiles sur les sujets suivants :

- Comment porter plainte auprès d'une société réglementée par l'OCRCVM ;
- Comment porter plainte auprès de l'OCRCVM ; et
- Moyens pour les investisseurs de demander une indemnisation.

Vous trouverez ces renseignements et plus encore à www.ocrcvm.ca

Ne tardez pas

Lorsque vous portez plainte auprès de l'OCRCVM ou d'une société, il est recommandé de le faire le plus tôt possible après l'événement.

Comment porter plainte auprès de la société

Les sociétés réglementées par l'OCRCVM doivent se conformer aux normes de celui-ci dans le traitement des plaintes.

Pour les plaintes relatives au service, les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés membres répondent par écrit à toutes les plaintes écrites.

Pour ce qui est des plaintes supposant de possibles infractions aux règles relativement au compte d'un client, les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés :

Accusent réception de votre plainte dans un délai de cinq jours ouvrables ;

Rendent leur décision définitive dans un délai de 90 jours de calendrier, en communiquant les renseignements suivants :

- un résumé de votre plainte ;
- le résultat de leur enquête;
- une explication de leur décision définitive, et
- les options qui s'offrent à vous pour demander une indemnisation, si la réponse de la société ne vous satisfait pas.

Si une société ne peut pas fournir de réponse dans un délai de 90 jours, vous devez être informé du retard, de la raison de celui-ci et du nouveau délai de réponse prévu.

Comment porter plainte auprès de l'OCRCVM

Vous n'avez pas à attendre que la société réponde à votre plainte pour en déposer une auprès de l'OCRCVM. Vous pouvez le faire simultanément ou n'importe quand.

L'OCRCVM encourage les clients à l'informer de leurs plaintes. Il est important de pouvoir prendre des mesures réglementaires lorsque des infractions aux règles se sont produites.

Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires pour réprimer le comportement indésirable de personnes physiques ou de sociétés. Ces mesures peuvent aller de l'émission d'un avertissement à l'ouverture d'une enquête, et même à l'introduction d'une procédure et à la tenue d'une audience.

Il y a deux façons de déposer une plainte auprès de l'OCRCVM :

1. Téléphoner à notre ligne Info-Plainte au 1 877 442-4322, pour obtenir des renseignements ou pour vous faire expédier un formulaire de plainte du client par la poste

2. Remplir un formulaire de plainte du client en ligne à www.ocrcvm.ca

En général, l'OCRCVM accusera réception de votre plainte et vous tiendra au courant après une première évaluation ou si la décision est prise d'ouvrir une enquête sur une plainte impliquant une société de courtage ou ses employés inscrits. (Dans certains cas, le processus d'enquête doit être tenu confidentiel jusqu'à ce que l'affaire devienne une question d'intérêt public.)

Il se peut qu'un membre du personnel de l'OCRCVM communique avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires. Si nous décidons de ne pas ouvrir d'enquête, nous pouvons vous suggérer d'autres moyens pour régler le différend, lorsque c'est possible, et nous conserverons les renseignements en dossier à titre de référence.

À avoir à portée de la main

L'OCRCVM peut mieux vous aider s'il obtient des renseignements exacts et complets, notamment :

- votre nom et vos coordonnées ;
- le nom et les coordonnées de toute personne ou société mentionnée dans votre plainte ;
- des détails précis à savoir comment, pourquoi et quand vous avez éprouvé des problèmes ; et
- tous les documents pertinents, notamment les notes prises durant les réunions et(ou) les discussions.

Moyens pour les investisseurs de demander une indemnisation

Vous pouvez :

- recourir au service de médiation gratuit offert par l'Autorité des marchés financiers (AMF) aux résidents du Québec ;
- aller en arbitrage ;
- soumettre votre cas à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
- intenter une action en justice.

Service de médiation de l'AMF

Les résidents du Québec peuvent également songer aux services de médiation gratuits offerts par l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'organisme de réglementation du secteur financier du Québec.

Après avoir tenté de résoudre votre plainte avec votre société, vous pouvez demander qu'une copie du dossier de votre plainte soit transmise à l'AMF, qui peut offrir un service de médiation gratuit. La participation est facultative et nécessite à la fois le consentement de la société et celui du client.

Pour plus de renseignements sur les services de médiation :

1 877 525-0337

www.lautorite.qc.ca

renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca

C'est à votre choix...

Les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés participent à l'arbitrage ou au processus de l'OSBI lorsque le client choisit l'une ou l'autre de ces options.

Arbitrage

L'OCRCVM a désigné deux organismes d'arbitrage indépendants pour la résolution des litiges entre les courtiers membres et les clients.

Les arbitrages sont menés par un arbitre unique. L'arbitre guide les

procédures, révise le cas présenté par chaque partie et en arrive à une décision exécutoire.

Les parties peuvent retenir les services d'un avocat.

Les arbitres de ce programme peuvent accorder une indemnisation maximale de 500 000 \$, plus les intérêts et les honoraires juridiques.

Au début des procédures, l'investisseur peut décider de laisser l'arbitre adjuger les honoraires ou encore décider que les deux parties devront assumer leurs propres honoraires juridiques sans qu'on puisse les obliger à assumer une partie ou la totalité des honoraires juridiques de l'autre partie. L'arbitre peut toujours annuler ce choix et conserver le droit d'adjuger des honoraires s'il juge que l'une des parties a agi de mauvaise foi ou d'une manière injuste, vexatoire ou inappropriée, ou qu'elle a prolongé indûment les procédures.

Les frais d'arbitrage (frais d'administration, frais d'organisation de l'arbitrage et honoraires de l'arbitre) sont partagés également entre les parties, à moins que l'arbitre décide de réaffecter ces montants.

Coordonnées :

ADR Chambers

1 800 856-5154

www.adrchambers.com

Services d'arbitrage pour les résidents du Québec

Coordonnées :

Centre canadien d'arbitrage commercial

1 877 909-3794

www.ccac-adr.org

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un service gratuit et indépendant visant la résolution impartiale des litiges en matière de placements. Vous avez 180 jours, à partir du moment où vous recevez la réponse de votre société, pour présenter votre plainte à l'OSBI. Celui-ci peut recommander une indemnité d'au plus 350 000 \$.

1 888 451-4519

ombudsman@obsi.ca

www.obsi.ca

Si vous décidez de ne pas accepter la recommandation de l'OSBI, vous pouvez encore tenter d'obtenir réparation au moyen du programme d'arbitrage de l'OCRCVM ou par la voie des tribunaux.

Action en justice

Vous pouvez également aller devant les tribunaux.

Délais de prescription

Vous devez être conscient que la loi fixe des délais pour intenter un recours en justice.

Un avocat peut vous conseiller au sujet de vos options et de vos recours. Une fois le délai de prescription pertinent écoulé, vous pouvez perdre votre droit d'intenter certains recours.

Conservez un dossier

Comme pour toutes les questions d'ordre financier, il est important de conserver un dossier. Gardez les documents tels que les formulaires de demande d'ouverture de compte, les contrats et les états de compte. Documentez les démarches que vous entreprenez pour résoudre votre plainte en gardant des copies des lettres, des télécopies, des courriels et des notes prises lors de conversations.

Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan : Les autorités réglementaires en valeurs mobilières ont le pouvoir, dans les cas qui le justifient, d'ordonner à une personne ou à une société ayant contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de leur province de payer une indemnité à l'auteur d'une demande d'indemnisation. Ce dernier peut alors exécuter l'ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par une cour supérieure de cette province.

Commission des valeurs mobilières du Manitoba :

www.msc.gov.mb.ca

Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick :

www.nbsc-cvmnb.ca

Saskatchewan Financial Services Commission :

www.sfsc.gov.sk.ca

www.ocrcvm.ca

Tél. 1 877 442-4322

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Investment Industry Regulatory Organization of Canada

Montréal

5, Place Ville Marie, bureau 1550

Montréal, Québec H3B 2G2

Toronto

121, rue King Ouest, bureau 2000

Toronto, Ontario M5H 3T9

Calgary

255 - 5th Avenue S.W.

Suite 800 - Bow Valley Square 3

Calgary, Alberta T2P 3G6

Vancouver

1055, rue Georgia Ouest, bureau 2800

C.P. 11164

Vancouver, Colombie-Britannique V6E 3R5

Partie G – Information sur les relations

Cette information sur les relations vise à vous fournir une description de nos produits et services, de la nature de votre ou de vos comptes, la façon dont ceux-ci seront exploités, de même que nos responsabilités envers vous. Ce document doit être lu conjointement avec la Convention d'exploitation de compte. Pour toute question concernant cette information, veuillez communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct au 1 800 769-2560.

Types de produits et de services qui vous sont offerts

RBC Placements en Direct est un courtier en placement qui offre à ses clients des services d'exécution d'ordres. Les ordres peuvent être passés en parlant à un représentant des services d'investissement, en utilisant notre site de placement en ligne ou à l'aide de tout autre service automatisé pouvant éventuellement être fourni dans le futur.

Vous trouverez des renseignements précis relatifs à l'exploitation de votre compte au comptant ou compte sur marge dans la Convention d'exploitation de compte. **Nous vous recommandons fortement de conserver dans vos dossiers une copie de la Convention d'exploitation de compte et de prendre connaissance des renseignements qui y sont contenus.**

RBC Placements en Direct vous donne accès à une large gamme de produits de placement. Voici une description générale des produits mis à votre disposition par l'entremise de notre société :

Actions, options, droits et bons de souscription et autres titres

CPG, bon du Trésor et autres instruments du marché monétaire

Obligations, obligation coupons détachés, débetures et autres produits à revenu fixe

Fonds négociés en bourse

Fonds communs de placement

Certificats or et argent

Nous offrons les types de compte suivants :

Régimes enregistrés autogérés (ex. REER, FERR, REEE et régimes immobilisés)

Comptes de placement autogérés (ex. compte au comptant et compte sur marge)

Comptes d'épargne libre d'impôt

Pour obtenir une liste à jour et complète de nos produits et services, veuillez visiter notre site Web à l'adresse <http://www.rbcplacementsendirect.com/> ou communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct.

Désignation du compte

RBC Placements en Direct fournit des services d'exécution d'ordres à ses clients. Nous ne vous donnerons pas de conseils de placement, ne vous ferons pas de recommandations en la matière et n'évaluerons pas la pertinence des avoirs détenus dans votre compte ou des ordres que nous acceptons de vous ou d'une autre personne autorisée à agir en

vos nom.

Rapports relatifs au compte

Vous recevrez des relevés de compte et des avis d'exécution relativement à l'activité de votre compte, conformément à l'article 3.8 « Relevés, avis d'exécution et autres avis » de la Convention d'exploitation de compte.

Les autorités canadiennes en valeurs mobilières mettent en place de nouvelles exigences relatives à l'information sur le compte. Pour le moment, ces règlements exigent la communication de l'information concernant a) le coût des positions (au moins une fois par trimestre), b) la valeur marchande, c) le pourcentage composé annualisé du rendement sur différentes périodes, et d) le rendement en dollars cumulatif et annuel. En outre, ces règlements imposent l'émission de nouveaux rapports périodiques sur le rendement des placements à l'échelle du compte, ainsi que sur les frais, dépenses et autre rémunération payable à RBC Placements en Direct. À mesure que ces nouvelles exigences relatives aux rapports sur les comptes entreront en vigueur, nous ferons en sorte que vous puissiez accéder à l'information requise conformément à ces règlements.

RBC Placements en Direct continue de surveiller les développements applicables en matière de réglementation. Pour toute question concernant les rapports relatifs à votre compte, veuillez communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct.

Indices de référence

Les clients ont la possibilité de visualiser des indices de référence au moyen du site Web de RBC Placements en Direct.

Un indice de référence est un standard pour mesurer et évaluer le rendement des placements par rapport aux marchés en général. Cela permet aux investisseurs de mesurer le rendement relatif de leur portefeuille. En général, des indices boursiers et obligataires de marché large et de segments de marché sont utilisés à cette fin. Les clients de RBC Placements en Direct ont accès à des indices de référence par l'entremise du site de placement en ligne sécurisé. Les clients peuvent choisir l'indice de référence avec lequel ils aimeraient comparer leur propre compte ainsi que la période. Les rendements des indices de référence sont traduits de façon graphique et numérique.

Conflits d'intérêts

Pour s'assurer de traiter les clients de manière équitable et de garder la confiance du public, RBC et RBC Placements en Direct ont adopté des politiques et des procédures visant à les aider à détecter et à gérer les éventuels conflits d'intérêts pouvant exister entre vous et RBC Placements en Direct et/ou un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct. En général, nous traitons et gérons les conflits pertinents comme suit :

Évitement : Cela comprend le fait d'éviter les conflits qui sont interdits par la loi et ceux qui ne peuvent pas être gérés efficacement.

Contrôle : Nous gérons les conflits que nous jugeons acceptables en procédant par exemple à la séparation physique de fonctions d'entreprise différentes et en limitant l'échange d'information à l'interne.

Divulgarion : En vous communiquant des renseignements sur les conflits, vous êtes en mesure d'évaluer par vous-même leur portée,

alors que vous examinez nos suggestions et les mesures que nous prenons.

Les situations de conflits d'intérêts importants peuvent inclure ce qui suit :

Émetteurs reliés et associés

Nous pouvons effectuer des opérations dans votre compte, conformément aux instructions que vous pourriez nous donner de temps à autre, sur les titres d'un émetteur relié ou associé à RBC Placements en Direct. Vous consentez, relativement à votre compte, à l'achat ou à la vente des titres d'émetteurs qui sont reliés ou associés à RBC Placements en Direct. Pour les conditions applicables, veuillez consulter l'article 3.4 « Mandataire ou contrepartiste » et l'article 6.4 « Émetteurs reliés et associés » de la Convention d'exploitation de compte. Pour comprendre ce que signifie un « émetteur relié et/ou associé » ou pour consulter la liste actuelle de tous les émetteurs reliés et associés à RBC Placements en Direct, visitez le site Web : www.rbc.com/emetteur-divulgation ou communiquez avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct.

Autres services, double inscription et activités professionnelles externes

RBC Placements en Direct peut également obtenir de RBC et de ses filiales, ou fournir à celles-ci, des services de gestion, d'administration, de recommandation ou autres dans le cadre de ses activités courantes. Les personnes physiques inscrites auprès de RBC Placements en Direct peuvent également être inscrites auprès d'une autre société inscrite reliée et offrir des services aux clients de ladite société. Ces relations sont assujetties à certaines exigences législatives et réglementaires qui imposent des restrictions sur les opérations entre les sociétés inscrites liées et/ou les personnes physiques inscrites auprès de deux sociétés inscrites reliées ; ces restrictions visent à réduire au minimum la possibilité de conflit d'intérêts découlant de ces relations.

De plus, en vertu des exigences réglementaires, il est en général interdit aux personnes physiques inscrites auprès de RBC Placements en Direct d'être employées par une autre personne, de participer aux activités d'une autre personne ou d'accepter une rémunération d'une autre personne hors du cadre de leur relation avec RBC Placements en Direct, sauf si elles ont obtenu au préalable l'approbation de RBC Placements en Direct. Nous avons adopté des politiques et procédures internes qui complètent ces exigences, notamment des politiques sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels.

Pour obtenir des renseignements à jour et complets sur les conflits d'intérêt importants pouvant survenir entre vous et RBC Placements en Direct et/ou un représentant des services d'investissement, veuillez vous rendre à l'adresse www.rbc.com/emetteur-divulgation. Toutes les situations futures de conflits d'intérêt importants qui ne pourront pas être évitées vous seront communiquées à mesure qu'elles se présentent.

Frais de compte, frais d'administration et coûts liés aux placements

RBC Placements en Direct débitera de votre compte tous les frais d'administration, coûts, charges, commissions et frais relatifs aux

opérations concernant le maintien de votre compte ainsi que les opérations effectuées en votre nom. En général, les coûts, charges, commissions et autres frais qui vous sont imputés peuvent dépendre, entre autres choses, du solde de votre compte, du montant de vos opérations, des types de produits que vous négociez et des services que vous utilisez. Vous êtes aussi avisé que des charges, comme des commissions, peuvent varier selon que vous passez un ordre auprès d'un représentant des services d'investissement ou au moyen de notre site de placement en ligne ou d'autres services automatisés.

Les frais d'administration et autres frais que vous engagerez ou pourrez engager dans le cadre de l'exploitation globale du compte (y compris les frais de change et d'intérêt) ainsi que les charges que vous engagerez ou pourrez engager relativement à l'achat, la vente et la détention de placements sont décrits dans la Partie 4 « Frais, commissions et charges » de la Convention d'exploitation de compte et dans le Barème des frais et commissions de RBC Placements en Direct. Vous pouvez obtenir une copie du Barème des frais et commissions, dans lequel sont présentés les taux actuels des frais et charges, sur demande, ou sur notre site Web à l'adresse <http://www.rbcplacementsendirect.com/frais>.

a. Commissions L'achat et la vente de certains produits de placement comme des options, des actions, des titres à revenu fixe ou des certificats d'or et d'argent sont assortis de commissions. Vous êtes avisé que les taux de commission varient et que des montants minimaux peuvent s'appliquer.

b. Frais et frais de vente Les sociétés de fonds communs de placement peuvent imputer, entre autres, des frais d'acquisition, des frais de résiliation, des frais d'opération à court terme et des frais d'acquisition différés. Par exemple, dans le cas d'achat d'un titre de fonds commun de placement assorti de frais d'acquisition différés, des frais peuvent être facturés si le titre fait l'objet d'un rachat, et s'il est vendu au cours de la période où des frais d'acquisition différés pourraient s'appliquer. De plus, vous pouvez engager des frais divers comme des frais d'établissement, des frais de traitement et des frais de rachat anticipé. Les fonds communs de placement peuvent aussi verser des frais à leurs gestionnaires. Les frais peuvent comprendre des montants précédemment versés à titre de commission de suivi à des courtiers relativement aux parts d'un fonds commun d'un investisseur. Nous recevons des commissions de suivi de diverses sociétés de fonds communs de placement. Le prospectus simplifié de chaque fonds donne des renseignements détaillés précis sur les frais que vous pouvez engager. Veuillez consulter le prospectus simplifié du fonds qui vous intéresse et communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct si vous avez des questions.

c. Frais d'administration, d'opération, de tenue de compte et de traitement Selon la valeur totale des actifs que vous détenez dans notre société (ex. régime enregistré autogéré, compte de placement non enregistré, régime d'options d'achat d'actions d'employés, etc.) vous pouvez engager des frais d'administration, d'opération, de tenue de compte et de traitement. Veuillez consulter le Barème des frais et commissions pour obtenir des renseignements précis.

d. Services divers Des frais peuvent également vous être facturés pour divers services offerts. Il s'agit notamment de frais liés à des demandes de chèques, à des effets refusés, à des enregistrements de certificats, etc. Une liste des frais divers facturables est présentée dans le Barème

des frais et commissions.

Documents de compte

Les documents d'ouverture de compte suivants sont utilisés dans le cadre de l'ouverture de la plupart des comptes à RBC Placements en Direct :

- Demande d'ouverture de compte. Contrat exécutoire entre vous et RBC Placements en Direct.
- Convention d'exploitation de compte et documents d'information. Document décrivant les modalités de la relation entre vous et nous. Il contient les déclarations obligatoires et réglementaires que vous devez recevoir, y compris l'information sur le risque lié à l'effet de levier, sur les contrats à terme et les options, sur les coupons détachés et sur le Fonds canadien de protection des épargnants.

Selon le type de compte, les caractéristiques du compte et les directives que vous fournissez, vous pourriez recevoir ou être tenu de remplir d'autres documents distincts.

Politique sur le traitement et le règlement des plaintes

Les membres de RBC estiment que leurs clients et eux-mêmes ont tout à gagner d'une bonne communication, qu'il s'agisse de répondre à une question, de régler un problème ou de partager une réussite. Nous accueillons avec plaisir vos commentaires positifs, mais il est tout aussi important pour nous d'être mis au courant de vos problèmes pour que nous puissions les régler et conserver votre confiance. De même, votre point de vue nous sert à rehausser le degré de qualité des produits et services que nous offrons jour après jour à l'ensemble de notre clientèle. La mise en œuvre de politiques d'équité est partie prenante de notre façon de faire des affaires.

La présente est un aperçu de la Politique sur le traitement et le règlement des plaintes de RBC Placements en Direct Inc. :

Les clients peuvent faire parvenir leurs plaintes écrites par courrier, télécopieur, courriel ou message sécurisé à l'équipe Liaison avec la clientèle de RBC Placements en Direct ou au directeur de succursale. Les plaintes verbales seront également étudiées à l'interne afin d'en déterminer le bien-fondé et de prendre les mesures qui s'imposent.

Dans un délai de cinq jours ouvrables, un accusé de réception ou un message sécurisé, auquel seront jointes la Politique sur le traitement et le règlement des plaintes de RBC Placements en Direct Inc. et la brochure « Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte » de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), sera envoyé au plaignant.

Le principal contact du plaignant est l'équipe Liaison avec la clientèle. Elle est responsable des enquêtes et des réponses écrites officielles aux plaignants. Le chef de la conformité à la réglementation de RBC Placements en Direct est l'agent désigné à la résolution des plaintes qui a l'ultime responsabilité de gérer le processus des plaintes. Si le plaignant se pose des questions sur la gestion de sa plainte, il doit en faire part à :

Agent désigné à la résolution des plaintes

Conformité, RBC Placements en Direct

155 Wellington Street West

C. P. 150, Toronto (Ontario) M5V 3K7

On s'efforce de répondre aux plaintes le plus rapidement possible, mais il faut parfois prévoir un délai pouvant aller jusqu'à 90 jours, selon la nature de la plainte. Dans un tel cas, on tient le plaignant au courant de l'évolution de l'enquête. Un avis sera envoyé au plaignant si le processus de gestion de sa plainte doit se prolonger au-delà du délai de 90 jours.

À la réception d'une réponse officielle de RBC Placements en Direct, les clients peuvent soumettre leur plainte à un échelon supérieur à l'interne, soit au Bureau de l'Ombudsman de RBC. Vous pouvez communiquer avec le bureau de l'une des façons suivantes :

Courriel : ombudsman@rbc.com

Site Web : <https://ombudsman.rbc.com/i-sight/rbcexternal.nsf/CaptureExtAltFr?openform>

Courrier : Bureau de l'Ombudsman de RBC, P. O. Box 1, Royal Bank Plaza, Toronto, ON M5J 2J5.

Télécopieur : 416 974-6922

Les clients peuvent aussi envoyer leur plainte à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) à : <http://www.ocrcvm.ca/investors/makingacomplaint/Pages/default.aspx>

Pour une copie de la brochure de l'OCRCVM intitulée « Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte », veuillez consulter la Partie F du document d'information.

Aussi, à l'exception de ceux qui résident au Québec, les clients peuvent soumettre leur plainte à un échelon supérieur, soit à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement au :

<http://www.obsi.ca/fr/formuler-une-plainte/etape-1-sagitsil-dune-firme-participante>

Les clients qui résident au Québec peuvent demander le transfert de leur dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers. De plus amples renseignements sont accessibles au :

<http://www.lautorite.qc.ca/fr/transmission-dossier-plainte.html>