

# Documents de référence

- › Un engagement digne de confiance
- › Règlement des plaintes en investissement – Québec
- › Renseignements sur le traitement des plaintes des clients – Hors Québec
- › Convention de compte de placement BNEP

**Le prochain chapitre.**



# Un engagement digne de confiance

**Le prochain chapitre.**

**Bienvenue !** Nous sommes très heureux de vous compter parmi les clients de Banque Nationale Épargne et Placements inc. (ci-après « BNEP », « nous » ou « nos »), courtier en épargne collective et filiale de la Banque Nationale du Canada (« BNC »).

Nous vous invitons à prendre connaissance de ce document qui a pour but de vous renseigner sur la nature de votre relation avec nous.

#### **Une relation de confiance**

Nous vous proposons un processus au cœur duquel se trouve votre représentant en épargne collective. Plus précisément, il s'engage à :

- Connaître votre situation financière personnelle et professionnelle ainsi que vos objectifs de placement ;
- Recommander des produits et services sur la base des renseignements que vous lui avez fournis ;
- Protéger la confidentialité de vos renseignements personnels.

Cependant, vous demeurez en tout temps responsable de toute décision prise à l'égard de vos placements.

#### **Produits et services offerts**

Que vous commençiez votre vie active ou que vous soyez prêt à profiter de votre retraite, nous avons la solution d'investissement qui vous convient. La gamme de produits et services que nous offrons vous permet de bénéficier de multiples avantages tels que l'expertise de gestionnaires de portefeuille reconnus et une excellente diversification de vos investissements.

- **Différents types de comptes :**

Nous offrons le régime enregistré d'épargne-retraite (REER), le fonds enregistré de revenu de retraite (FERR), le compte d'épargne libre d'impôt (CELI), le compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP), le régime enregistré d'épargne-études (REEE), le compte de retraite immobilisé (CRI), le régime d'épargne-retraite immobilisé (RERI), le régime d'épargne immobilisé restreint (REIR), le fonds de revenu viager (FRV), le fonds de revenu viager restreint (FRVR), le fonds de revenu de retraite prescrit (FRRP), le fonds de revenu de retraite réglementaire (FRRR), le fonds de revenu de retraite immobilisé (FRRI) et le compte non enregistré.

- **Produits offerts :**

- **Les fonds d'investissement BNI :** Ces fonds d'investissement sont ceux offerts par BNEP. Ils regroupent l'argent de plusieurs investisseurs comme vous. Ces montants sont ensuite investis dans différentes classes d'actifs dont la gestion est assurée par des gestionnaires de portefeuille réputés.
- **Les Portefeuilles BNI :** Ces portefeuilles regroupent des fonds d'investissement offerts par BNEP et sont gérés par des gestionnaires de portefeuille parmi les meilleurs au monde. Les portefeuilles sont bien diversifiés et conçus afin de réduire le risque tout en maximisant le rendement.
- **Certificats de placements garantis (CPG) :** Ce sont des produits de dépôt avec un terme et une date d'échéance précise dont l'objectif est de préserver votre capital investi. Le capital est protégé à 100% dans la mesure où ils sont conservés jusqu'à l'échéance.
- **CPG liés aux marchés (CPGLM) :** Ces CPGLM proposent une variété d'options d'investissement qui permettent de profiter du potentiel de croissance des marchés boursiers et offrent une possibilité de rendement supérieur à celui d'un CPG conventionnel à taux fixe. Le capital est protégé à 100% dans la mesure où ils sont conservés jusqu'à l'échéance. La valeur marchande obtenue peut être inférieure au capital investi si le CPGLM est vendu avant l'échéance.

Les produits d'investissements mentionnés ci-dessus peuvent être gérés ou distribués par des tiers ou par nos sociétés affiliées. BNEP permet le transfert et la détention de produits de tiers, mais n'en fait pas la vente. Les placements détenus dans le compte BNEP du titulaire sont enregistrés au nom de BNEP ou d'un autre intermédiaire en tant que prête-nom. Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter notre site web à l'adresse : [www.bnc.ca/epargne](http://www.bnc.ca/epargne).

- **Services offerts:**

- **Service de répartition d'actifs :** Afin de répondre à vos objectifs de placement, divers services de répartition d'actifs sont offerts, notamment la Gestion privée de patrimoine BNI, dans le cadre de laquelle un gestionnaire de portefeuille sélectionne et suit de façon discrétionnaire les placements sélectionnés.
- **Programmes d'investissements systématiques ou de retraits systématiques :** Ces programmes vous permettent d'investir ou de retirer systématiquement (selon la période choisie) des montants de votre compte bancaire ou de votre compte de placement selon le cas.

#### **Indices de référence utilisés**

Un indice de référence du rendement des placements est un standard utilisé pour mesurer ou comparer le rendement d'un placement spécifique. En comparant le taux de rendement de vos fonds à un indice de référence approprié (typiquement un indice général du marché boursier ou obligataire, ou une combinaison de ceux-ci), vous pouvez évaluer de quelle façon vos fonds ont performé comparativement au marché. Les indices de référence sont également utiles afin de développer des attentes réalistes quant aux rendements pouvant être générés par vos fonds à plus long terme.

Des renseignements sur les indices de référence du rendement des placements sont inclus dans le rapport annuel de la direction sur le rendement du fonds pour chaque organisme de placement collectif à l'égard duquel vous détenez des titres dans votre compte. Ils sont disponibles sur notre site Web [www.bnc.ca/investissement](http://www.bnc.ca/investissement) pour les fonds BNI ou sur le site [www.sedar.com](http://www.sedar.com) pour les fonds de tiers.

#### **L'avantage d'une approche rigoureuse**

À titre de courtier en épargne collective, nous devons veiller à déterminer la convenance de vos placements également, lorsque vous transférez des actifs dans un compte BNEP et ce, que vous transigez ou lors d'une modification importante à votre situation personnelle. De plus, les renseignements concernant votre situation personnelle et financière sont requis afin de déterminer vos besoins et objectifs de placement ainsi que la convenance, et doivent être validés ou mis à jour au moins une fois tous les 36 mois. Il est important d'informer votre représentant en épargne collective de tout changement survenant dans votre situation financière et/ou personnelle.

Nous devons aussi nous assurer que les recommandations que nous vous présentons vous conviennent et correspondent à votre situation et à vos objectifs de placement. Nous vérifions également la cohérence entre chacun des éléments qui ont servi à établir votre profil d'investisseur, c'est-à-dire, vos objectifs de placement, votre situation financière et personnelle, votre horizon de placement, vos connaissances en matière d'investissement et votre tolérance au risque (attitude et capacité). L'obligation de convenance s'applique également aux opérations que vous proposez, mais qui ne correspondent pas à votre profil d'investisseur. Le cas échéant, nous devons vous en aviser puisqu'il s'agit de transactions non-sollicitées.

### Des conseils adaptés à votre situation spécifique

Afin de procéder à une évaluation adéquate de la convenance de vos placements, nous devons connaître les faits essentiels à votre sujet. Pour ce faire, nous utilisons le *Guide d'investissement personnalisé*, lequel sert à déterminer votre profil d'investisseur en fonction de vos objectifs financiers et de votre tolérance au risque. Votre représentant en épargne collective doit tenir compte de ces renseignements pour développer une stratégie de placement adaptée à vos besoins et vous recommander des solutions d'investissements qui vous conviennent.

En plus de votre situation personnelle et financière, d'autres informations vous seront demandées à l'ouverture du compte, notamment :

- **Revenu annuel brut** : Votre revenu provenant de toutes les sources pertinentes ;
- **Valeur nette approximative** : La somme de vos actifs moins vos passifs ;
- **Valeur liquide approximative** : La somme de vos actifs liquides ;
- **Connaissances en matière d'investissement** : Votre compréhension des investissements, des produits de placement et des risques y afférents
- **Objectifs de placement** : Le résultat que vous souhaitez obtenir de vos placements ;
- **Durée des placements** : La période à partir du moment où vous investissez des sommes jusqu'au moment où vous aurez besoin de retirer une partie importante de l'argent investi ;
- **Tolérance au risque** : Votre attitude face aux risques et votre capacité d'assumer ceux-ci lors de baisses de marchés et de la valeur de votre portefeuille.

Chaque placement présente un potentiel de risque et de rendement différent. Vous ne devriez pas accepter d'investir si vous ne connaissez pas la nature et l'étendue des risques auxquels un placement vous expose. Nous vous invitons à prendre connaissance de l'information concernant les risques figurant à l'aperçu du fonds et au prospectus simplifié des fonds, et à en discuter avec votre représentant en épargne collective avant d'investir.

### Des transactions simples et des communications régulières

Vous pouvez effectuer des transactions dans votre compte par l'entremise de votre compte bancaire ou par transfert de fonds électronique et exceptionnellement, par chèque, traite bancaire ou mandat-poste (certaines conditions peuvent s'appliquer). Votre compte bancaire peut être détenu ou non à la BNC puisque nous acceptons également les transferts provenant d'autres institutions financières lorsque applicable. Les transactions en espèces ne sont pas acceptées. Une fois client, vous pouvez effectuer vos transactions au moyen de notre site Web, à l'adresse [www.bnc.ca](http://www.bnc.ca). N'oubliez pas que les chèques doivent être faits à l'ordre de *Banque Nationale Épargne et Placements inc.* Les transactions effectuées dans des comptes enregistrés peuvent être assujettis à des retenues d'impôts qui seront prélevées à la source lors du rachat.

- **Avis d'exécution** : Un avis d'exécution sera émis dans les plus brefs délais après chaque transaction effectuée. Dans le cas de l'établissement d'un programme d'investissements systématiques sur une base mensuelle ou plus fréquente, un avis d'exécution ne sera émis que pour la première opération effectuée. L'avis d'exécution contient notamment les informations suivantes à l'égard de chaque opération : le type de compte par l'entremise duquel l'opération a été effectuée, le nombre de titres visés par l'opération et leur description, le prix par titre auquel l'opération a été effectuée, la date de l'opération, le montant déduit à titre de frais de vente et autres frais, ainsi que le nom du représentant en épargne collective ayant effectué l'opération.
- **Relevé de comptes** : Nous vous acheminons également un relevé de compte chaque trimestre afin de vous présenter un portrait global de votre portefeuille de placement détenu auprès de BNEP. À votre demande, il est possible qu'un relevé de compte vous soit acheminé mensuellement plutôt que trimestriellement. Le relevé de compte indique, notamment, le type de compte, le numéro de compte, la valeur de vos placements, la composition de votre portefeuille, le nombre et la description de chaque titre acheté, vendu ou transféré, ainsi que les dates de chaque opération effectuée dans votre compte, y compris les opérations effectuées dans le cadre d'un plan d'investissements systématiques durant la période visée par le relevé, vos rendements personnalisés, des renseignements additionnels pour vos déclarations de revenus, ainsi que l'adresse et le numéro de téléphone de BNEP.
- **Rapports annuels – Rapport sur la performance et rapport des frais et de la rémunération** :
  - Le rapport sur la performance indique l'activité et la performance du compte au cours de la dernière année et depuis l'ouverture du compte, ce qui permet d'évaluer le progrès réalisé dans l'atteinte des objectifs.
  - Le rapport des frais et de la rémunération indique les sommes reçues directement ou indirectement par BNEP pour les services et conseils rendus au cours de la dernière année, incluant les sommes que vous avez payées. Les frais sont représentés en devises canadiennes.

### Une rémunération transparente

Aucuns frais ne sont associés à l'ouverture d'un compte BNEP. Toutefois, des frais ainsi que les taxes de vente fédérales, provinciales ou territoriales s'appliquent à l'égard de la fermeture d'un compte enregistré.

- **Frais de gestion et frais d'exploitation** : Les frais de gestion et les frais d'exploitation varient d'un fonds et d'une série à l'autre et sont facturés au fonds, généralement selon un pourcentage de la moyenne quotidienne de la valeur liquidative de chaque série. Ce pourcentage est divulgué dans l'aperçu du fonds et le prospectus. Ces frais peuvent varier en fonction de la catégorie des actifs sous-jacents; les frais des fonds d'actions étant généralement supérieurs à ceux des fonds obligataires ou de marché monétaire. Ces frais sont directement déduits de l'actif du fonds et servent à payer les coûts du fonds (la gestion de portefeuille, la tenue des registres, la garde des valeurs, les rapports, etc.) et à générer la marge bénéficiaire du gestionnaire de fonds d'investissement. Une portion des frais de gestion, appelée commission de suivi, est versée au distributeur sur une base continue tant que vous détenez ces fonds.
- **Commissions de suivi** : La portion des frais de gestion attribuable à une commission de suivi vise à compenser BNEP et ses représentants en épargne collective pour les conseils et services fournis aux clients en lien avec la vente des fonds et les frais engagés à ces fins (maintien de la position dans ses livres, émission de relevés, etc.). Ce montant réduit la valeur de vos placements. Le pourcentage utilisé pour calculer le montant est entièrement divulgué dans l'aperçu du fonds et le prospectus des fonds.

Pour obtenir plus de renseignements sur la nature de la rémunération de nos représentants en épargne collective ou de nos frais, nous vous invitons à consulter la convention de compte, l'aperçu du fonds ou le prospectus simplifié des fonds que vous détenez, ou à communiquer avec nous.

## **Protection des personnes vulnérables**

Un cadre réglementaire régit la protection des personnes vulnérables en tant qu'investisseurs. Ainsi, dans le but de protéger vos intérêts, BNEP vous invite à désigner une personne de confiance avec qui nous pourrons communiquer lors de situations particulières, notamment, dans l'éventualité où BNEP :

- A des préoccupations au sujet de votre capacité à prendre des décisions financières dans votre intérêt, à comprendre l'information ou à mesurer les conséquences prévisibles d'une décision financière que vous pourriez prendre ou ne pas prendre ;
- A des préoccupations entourant une possible exploitation financière vous concernant ;
- Tente d'obtenir vos coordonnées actuelles dans la situation où vous n'êtes pas joignable et ce, après plusieurs tentatives ;
- Tente d'obtenir le nom et les coordonnées d'un représentant légal (par exemple, un mandataire), le cas échéant.

De plus, si nous avons des raisons de croire que vous êtes victime d'exploitation financière, il est possible que BNEP doive suspendre temporairement votre (vos) compte(s) afin de protéger vos intérêts.

## **Personne de confiance**

Votre consentement permet d'informer la personne de confiance :

- De l'objet et des raisons de cette communication ;
- D'obtenir une confirmation ou des renseignements selon les situations particulières suivantes :
  - Des observations concernant votre état de santé physique ou psychologique qui semble s'être dégradé au point où vous semblez éprouver des difficultés à prendre des décisions libres et éclairées et/ou à gérer vos actifs détenus auprès de BNEP ;
  - De la situation globale pour, notamment, discuter de la possibilité d'entreprendre les démarches nécessaires pour assurer la protection de vos intérêts et de l'inviter à entreprendre ces démarches, le cas échéant (ouverture d'un régime de protection, homologation du mandat en cas d'inaptitude, procuration, etc.).

**Important :** Il ne s'agit pas d'une procuration. Par conséquent, BNEP ne peut pas recevoir d'instructions de transactions de cette personne pour votre (vos) compte(s) BNEP. Votre consentement demeure valide et en vigueur jusqu'à sa mise à jour ou sa révocation par un avis oral ou écrit de votre part adressé à BNEP.

## **Suspension temporaire de comptes**

- La suspension temporaire de comptes est encadrée et doit être conforme à nos obligations d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté envers nos clients. Cela consiste à protéger vos intérêts empêchant toutes transactions dans votre (vos) compte(s) le temps d'analyser et d'enquêter la situation, et de prendre des mesures nécessaires le cas échéant.
- Vous serez informé par écrit des raisons justifiant la suspension temporaire, durant le processus et si elle doit se prolonger au-delà de 30 jours,
- Lors de la suspension temporaire, des mesures conservatoires pourront être mises en place afin de permettre le paiement de vos factures et de répondre à vos besoins financiers, le cas échéant. Ainsi, avant de permettre tout rachat et/ou retrait dans votre (vos) compte(s) BNEP, des preuves démontrant que ces dépenses sont engagées pour vous (par exemple, les factures originales, etc.) seront exigées.

**Important :** BNEP peut appliquer la suspension temporaire de votre (vos) compte(s) seulement lors de circonstances précises, notamment, si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous êtes ou avez été victime d'exploitation financière ou d'une tentative d'exploitation financière, vous êtes en situation de vulnérabilité et/ou de diminution des facultés mentales ne vous permettant pas de prendre des décisions financières.

## **Conflit d'intérêts**

### **Introduction**

La réglementation canadienne en valeurs mobilières exige que BNEP se conforme aux règles concernant les conflits d'intérêts. Il est important que vous sachiez comment nous identifions les conflits d'intérêts et comment nous les gérons, ainsi que comment nous tentons de réduire leur impact.

Ainsi, nous vous fournissons les informations améliorées ci-dessous concernant les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles qui peuvent vous affecter en tant que client, y compris la manière dont nous traiterons ces conflits dans le meilleur intérêt de nos clients. Nous vous informerons en temps opportun si de nouveaux conflits d'intérêts sont identifiés.

### **Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?**

Nous considérons qu'un conflit d'intérêts ou un conflit d'intérêts potentiel est une situation dans laquelle nos intérêts ou ceux de nos représentants ou employés pourraient être incompatibles ou divergents avec les intérêts des clients qui utilisent nos services. Nous prenons des mesures raisonnables pour identifier, divulguer et gérer tous les conflits d'intérêts importants existants, ainsi que ceux qui sont raisonnablement prévisibles, dans votre meilleur intérêt. Nous évitons toute situation qui créerait un conflit d'intérêts qui ne pourrait être géré dans votre meilleur intérêt.

Un conflit d'intérêts est considéré comme important lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que l'un ou les deux événements suivants se produisent dans les circonstances applicables : 1) la situation pourrait affecter les décisions d'investissement d'un client ou la décision d'utiliser nos services ou 2) la situation a une incidence sur les recommandations ou les décisions de BNEP ou de ses représentants. Pour nous assurer de toujours mettre vos intérêts à l'avant plan dans toute situation où un conflit d'intérêts peut nuire à notre relation, nos représentants doivent notamment respecter (i) le Code de conduite de la BNC, lequel établit les principes de base qui guident leur conduite et (ii) les exigences réglementaires qui sont résumées entre autres, dans les politiques et procédures de BNEP. Une description des conflits d'intérêts importants que nous avons repérés figure ci-après.

### **Conflits d'intérêts de BNEP**

- **Produits exclusifs** : L'offre de produits de BNEP se limite aux produits et services manufacturés et offerts par la BNC et ses filiales, notamment : les fonds BNI et les certificats de placements garantis incluant ceux liés aux marchés.
- En conséquence, les produits proposés par nos concurrents ne peuvent pas être achetés via BNEP et l'évaluation de la convenance par BNEP ne tiendra pas compte des produits des compétiteurs et du fait que certains de ces produits pourraient être meilleurs, pires ou égaux pour répondre aux objectifs d'investissement du client.
- Nous gérons ce conflit en offrant une vaste gamme de produits pouvant répondre aux besoins de chaque profil d'investisseur et en effectuant des vérifications diligentes périodiques sur des produits comparables de nos concurrents et en évaluant la compétitivité de nos produits et leur capacité à répondre aux besoins financiers des clients.

- Revenus, rémunération des employés et intérêts personnels :** Nous ainsi que la BNC et ses filiales générerons des revenus à partir des produits et services que nous vous vendons, incluant par le biais des frais de gestion intégrés à certains de nos produits. BNEP et ses représentants sont également rémunérés pour les services fournis. En conséquence, une personne raisonnable pourrait croire que nous aurions avantage à vous vendre certains produits et services qui nous permettent de maximiser nos revenus. Nous pourrions également souhaiter que nos clients acquièrent davantage de produits et services offerts par la BNC et ses filiales et la rémunération individuelle et collective de nos employés pourrait être en partie basée sur le volume des ventes.
- Ces conflits sont gérés notamment en prenant des mesures incitatives et en ayant des pratiques de rémunération qui ne favorisent pas un produit ou un service au détriment d'un produit ou d'un service qui vous conviendrait mieux. Nous disposons également de systèmes de surveillance des comptes et de conformité solides et efficaces fondés sur les risques et nous divulguons les frais pouvant vous être imposés tout en évitant ces dédoublements des frais. Finalement, nous offrons à nos représentants des programmes de formation portant sur les conflits d'intérêts.
- Services fournis par des entités reliées :** BNC et ses filiales peuvent recevoir diverses formes de rémunération liées aux affaires que vous pouvez faire avec nous. Dans le cadre de l'offre de BNEP à un client, BNC et ses filiales peuvent être rémunérées pour les services de gestion, d'administration et autres services rendus ou fournis les uns aux autres. Cela pourrait inclure des revenus tels que : les revenus et/ou marges sur les dépôts détenus dans votre compte, les marges d'intérêt sur les dépôts, les intérêts sur les prêts à l'investissement, les marges de change au moment de la conversion des devises et les frais de services de fiducie et les frais de garde. Nous pourrions vous suggérer d'utiliser les services de la BNC ou de l'une de ses filiales au fur et à mesure que vos besoins évoluent dans le temps. Par exemple, cela pourrait être souhaitable en raison de la complexité de votre situation et de la taille de vos actifs.
- Veuillez consulter la section Informations importantes de notre site Internet [bnc.ca](http://www.bnc.ca) pour accéder à la liste des sociétés liées et des émetteurs reliés ou associés.
- Vos informations peuvent également être partagées avec BNC et ses filiales pour gérer la relation avec vous et vous proposer des produits et services supplémentaires. Nous gérons ces conflits en évaluant les services qui vous sont fournis par nos affiliés et en s'assurant qu'ils restent compétitifs. Nous divulguons les frais qui peuvent vous être imposés par nous et/ou nos affiliés conformément aux lois sur les valeurs mobilières applicables et obtenons votre consentement pour la collecte, l'utilisation ou le partage de vos informations personnelles tout en restreignant le partage interne d'informations conformément à notre politique de confidentialité.
- Erreurs transactionnelles :** Il est possible que, malgré la bonne foi d'un représentant, une erreur puisse se produire pendant le traitement d'une opération d'un client, par exemple en omettant de respecter l'heure limite d'un organisme de placement collectif ou en en saisissant incorrectement une transaction, ce qui pourrait se traduire par une perte pour le client. Une personne raisonnable pourrait croire que BNEP a un intérêt à minimiser ses coûts pour corriger ou non ces erreurs.
- Nous gérons ce conflit en se conformant aux lois canadiennes sur les valeurs mobilières, aux directives de l'industrie et en se conformant à notre politique de correction d'erreurs, laquelle a été revue par le Comité d'examen indépendant (CEI) des fonds BNI. Le CEI est composé d'individus indépendants par rapport à BNEP.
- Conduite des représentants de BNEP :** Dans le cours normal de l'exercice de leurs fonctions, nos administrateurs, dirigeants, employés et représentants peuvent constater que leurs intérêts personnels sont en conflit potentiel avec ceux d'un client. À titre d'exemple, nos employés pourraient se voir offrir des cadeaux qui pourraient compromettre ou donner l'impression de compromettre leur indépendance.
- Nous gérons ce conflit en faisant en sorte que nos représentants respectent le Code de conduite de la BNC et les politiques et procédures de BNEP, lesquels interdisent notamment aux employés (i) l'utilisation d'information confidentielle acquise dans l'exercice ou à l'occasion de leurs fonctions ; (ii) de profiter d'une situation, en vue d'obtenir un avantage de quelque nature que ce soit; ou (ii) d'accepter ou de donner des cadeaux, divertissements et compensations susceptibles d'influencer les décisions à prendre dans l'exercice de leurs fonctions.
- Nous offrons également à nos représentants des programmes de formation sur les conflits d'intérêts afin de les aider à identifier, escalader, traiter et déclarer les conflits d'intérêts. Nous avons des systèmes efficaces de surveillance de la conformité fondés sur le risque, notamment à l'égard des procurations et des mandats d'inaptitude lorsque les clients sont plus vulnérables.
- Rapatriement de produits tiers :** Lorsque des produits de tiers sont contenus dans des comptes transférés d'un concurrent à BNEP, BNEP pourrait souhaiter que ces titres soient rachetés pour être réinvestis dans des titres offerts par BNEP pour lesquels la rémunération pourrait être plus profitable pour BNEP. Si ces titres ne sont pas rachetés et qu'ils sont détenus dans le compte de placement du client, BNEP pourrait recevoir une rémunération telle qu'une commission de suivi de la part de l'émetteur des titres.
- Nous gérons ce conflit en ayant des systèmes de surveillance de comptes et de conformité rigoureux et efficaces qui nous permettent de valider la convenance des transactions effectuées.
- Double emploi et activités externes :** Nos représentants inscrits agissent à la fois à titre de représentant de BNEP et de conseiller bancaire pour BNC. De plus, certains représentants peuvent siéger à un conseil d'administration ou accepter d'autres charges.
- Nous gérons ces conflits en nous conformant aux exigences légales et réglementaires et aux restrictions applicables aux individus qui agissent pour plus d'une entité réglementée. De plus, nous exigeons la divulgation des activités externes de nos représentants et examinons les risques et les conflits d'intérêts potentiels qu'ils pourraient engendrer. Nous ne permettons pas la participation à des activités externes impliquant un risque ou un conflit d'intérêts, à moins d'approbation par BNEP.
- Autres situations de conflits d'intérêts :** De temps à autre, d'autres situations de conflits d'intérêts potentiels ou réels peuvent survenir. BNEP s'engage à continuer de faire ce qui est nécessaire pour identifier et traiter ces situations de façon juste et raisonnable, et dans le meilleur intérêt de nos clients.

#### Document « Déclaration de principes sur les conflits d'intérêts »

Vous pouvez consulter le document « Déclaration de principes sur les conflits d'intérêts » qui est mis à jour régulièrement afin de refléter tout changement significatif pouvant survenir. Ce document est disponible à la section « Documents réglementaires » sur notre site Web en cliquant sur le lien suivant : <https://www.bnc.ca/particuliers/epargne-placements/investissements.html>

#### Nous joindre

Vous pouvez vous présenter en succursale ou communiquer avec votre représentant en épargne collective dont les coordonnées se trouvent sur votre relevé de compte. Également, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle, du lundi au jeudi de 8h à 18h (HE) et le vendredi de 8h à 17h (HE) au 514 871-2082 ou sans frais au 1 888 270-3941.

# Règlement des plaintes en investissement – Québec



**Le prochain chapitre.**

# Pour une relation de confiance

## Règlement des plaintes en investissement – Québec



Banque Nationale Épargne et Placements accorde beaucoup d'importance à votre satisfaction. C'est pourquoi nous avons développé une méthode de traitement des plaintes simple et efficace.

### **Vous vivez une insatisfaction ayant trait à nos produits et nos services ?**

Voici comment nous contacter:

#### **Première étape**

##### **L'endroit où vous faites affaire**

Dans la grande majorité des cas, votre plainte peut être réglée rapidement en vous adressant directement, en succursale, par téléphone ou par écrit, à l'un des responsables du traitement des plaintes de l'endroit où vous faites affaire.

##### **À quoi s'attendre**

À la réception de votre plainte, peu importe le moyen par lequel vous nous avez contactés, nous vous enverrons un accusé de réception qui confirmera la date du début d'examen de votre plainte.

Nous nous engageons à vous fournir, sur demande, des renseignements complets et à jour en lien avec votre plainte. Lorsque l'analyse de votre plainte aura été complétée, nous vous aviserons.

## Deuxième étape

### Bureau de révision des plaintes clients

Si la personne ou le service auprès duquel vous avez déposé une plainte n'est pas en mesure de la traiter dans un délai de 14 jours calendaires<sup>1</sup>, celle-ci sera automatiquement prise en charge par notre Bureau de révision des plaintes clients, et ce, sans qu'une action soit requise de votre part.

Si vous avez reçu une réponse dans le délai prescrit, mais que votre plainte n'a pas été réglée à votre satisfaction, nous vous invitons à communiquer,

par écrit ou par téléphone, avec le Bureau de révision des plaintes clients:

Téléphone: 514 394-8655 ou 1 888 300-9004

Site Internet: [bnc.ca](http://bnc.ca)

Courriel: [revisionplainte@bnc.ca](mailto:revisionplainte@bnc.ca)

Le Bureau de révision des plaintes clients s'engage à vous fournir, sur demande, des renseignements complets et à jour en lien avec votre plainte. De plus, il s'engage à vous communiquer par écrit sa décision dans un délai de 56 jours calendaires à compter de la réception de votre plainte à la première étape.

## Autres recours

### Organisme externe de traitement des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Bureau de révision des plaintes clients, ou si ce dernier n'a pas été en mesure de régler votre plainte dans un délai de 56 jours calendaires, vous pouvez soumettre votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes affilié à Banque Nationale Épargne et Placements:

#### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

20, rue Queen Ouest  
Bureau 2400, C.P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3  
Téléphone: 1 800 451-4519  
Télécopieur: 1 888 422-2865  
Site Internet: [obsi.ca/fr](http://obsi.ca/fr)  
Courriel: [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

### Autorité des marchés financiers

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou de la décision qui a été prise par le Bureau de révision des plaintes clients, vous pouvez demander de faire examiner votre dossier de plainte par l'Autorité des marchés financiers:

#### **Autorité des marchés financiers (AMF)**

Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone: 514 395-0337 ou 1 877 525-0337  
Télécopieur: 1 877 285-4378  
Site Internet: [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

<sup>1</sup> Calendaire: un jour calendaire désigne tout jour du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés, allant du 1<sup>er</sup> janvier jusqu'au 31 décembre.



**Pour tout savoir sur la méthode de traitement des plaintes de Banque Nationale Épargne et Placements, rendez-vous à [bnc.ca](http://bnc.ca) à la section « [Résolution des insatisfactions](#) » qui se trouve en bas de page.**

**514 871-2082** (région de Montréal)  
**1 888 270-3941** (sans frais)



#### **Moins de papier, autant d'information.**

Nos documents évoluent pour faciliter votre quotidien et réduire notre consommation de papier.

MC Le logo BANQUE NATIONALE ÉPARGNE ET PLACEMENTS est une marque de commerce de la Banque Nationale du Canada et Banque Nationale Épargne et Placements inc. en est un usager autorisé.

© Banque Nationale du Canada, 2025. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.



# Renseignements sur le traitement des plaintes des clients – Hors Québec

**Le prochain chapitre.**

Banque Nationale Épargne et Placements inc. (« BNEP ») a adopté une procédure visant à traiter toutes les plaintes reçues de façon impartiale et équitable. Les plaintes sont traitées conformément à la réglementation et aux normes applicables à BNEP.

#### **Comment déposer votre plainte**

Si vous désirez déposer une plainte auprès de BNEP, ou obtenir de l'information détaillée sur le processus de traitement des plaintes, vous pouvez communiquer avec notre siège social en appelant le service à la clientèle au 514 871-2082 ou 1 888 270-3941, ou communiquer avec le responsable du traitement des plaintes d'une succursale de la Banque Nationale. Dans la mesure du possible, nous vous invitons à formuler votre plainte par écrit. En cas de besoin, n'hésitez pas à nous en informer et nous pourrons vous assister.

#### **Sommaire de la procédure de traitement des plaintes**

Lorsque requis, un accusé réception vous sera envoyé par écrit, habituellement dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. Nous procéderons à l'analyse de la plainte en tenant compte des informations et des documents au dossier. Durant le processus, nous communiquerons avec vous si des précisions ou des informations supplémentaires sont requises. En tout temps, vous pouvez nous transmettre les informations et documents que vous jugerez nécessaires à notre analyse.

Par la suite, nous vous communiquerons par écrit, les résultats de notre analyse ainsi que notre décision, au plus tard dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. Si le délai ne peut être respecté en raison d'une situation particulière, vous en serez informé. La décision finale comprendra également un rappel de la plainte, les prochaines étapes en cas d'insatisfaction ainsi qu'une offre de règlement financier, le cas échéant. Au besoin, nous pourrions vous demander de signer une entente de règlement ou une quittance.

#### **En cas d'insatisfaction**

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou de notre décision ou si nous n'avons pas été en mesure de répondre à votre plainte dans les délais requis, vous pouvez vous adresser :

#### **Bureau de révision des plaintes clients**

Téléphone : 514 394-8655 ou 1 888 300-9004

[www.bnc.ca](http://www.bnc.ca)

Courriel : [revisionplainte@bnc.ca](mailto:revisionplainte@bnc.ca)

#### **Autres recours**

##### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

Si vous ne recevez aucune réponse de BNEP dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de BNEP, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI :

20, rue Queen Ouest

Bureau 2400. C.P. 8

Toronto, Ontario M5H 3R3

Téléphone : 416 287-2877 ou 1 888 451-4519

Télécopieur : 416 225-4722 ou 1 888 422-286

[www.osbi.ca/fr](http://www.osbi.ca/fr)

Courriel : [ombudsman@osbi.ca](mailto:ombudsman@osbi.ca)

##### **Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)**

En tout temps, vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'OCRI :

40, rue Temperance, bureau 2600

Toronto (Ontario) M5H 0B4

Téléphone : 416 364-6133 ou 1 877 442-4322

Télécopieur : 1 888 497-6172

[www.ocri.ca](http://www.ocri.ca)

De plus, sachez que le délai pour intenter un recours devant les tribunaux de droit civil continu de courir pendant que le BRPC, l'OCRI ou l'OSBI analyse votre plainte, ce qui pourrait affecter vos droits d'intenter une poursuite civile.



**OCRI·CIRO**

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

# Dépôt d'une plainte





## À propos de l'OCRI

L'OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et courtiers en épargne collective canadiens et des conseillers qu'ils emploient. Il établit des règles pour les courtiers et les conseillers qu'il réglemente et surveille les opérations sur l'ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certains courtiers ou leurs conseillers contreviennent à nos règles. L'OCRI est surveillé par les autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières.

Voici ce que vous devez savoir si vous souhaitez déposer une plainte au sujet de votre conseiller ou de votre courtier réglementé par l'OCRI.

## **You can file a complaint with your broker**

Les clients d'un courtier réglementé par l'OCRI qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou service financier peuvent formuler une plainte auprès du courtier et demander que le problème soit réglé. Le courtier doit respecter les règles de l'OCRI qui ont trait au traitement des plaintes des clients et traiter votre plainte rapidement et de manière équitable. Vous trouverez les coordonnées de votre courtier sur votre relevé de compte et ses procédures de traitement des plaintes sur son site Web.

## **Vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'OCRI**

Si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte, communiquez avec nous. Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de l'OCRI. Nous mènerons une enquête afin de déterminer si votre conseiller ou courtier a contrevenu à nos règles et prendrons des mesures disciplinaires le cas échéant. Les procédures disciplinaires peuvent mener à des sanctions, dont des amendes et des suspensions pour les courtiers ou les conseillers qui ont enfreint nos règles. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OCRI en tout temps, que vous l'ayez fait parvenir ou non à votre courtier. Cependant, l'OCRI n'ordonne aucune indemnisation. Si vous souhaitez obtenir un dédommagement, vous devez en premier lieu déposer une plainte auprès de votre courtier. Vous pouvez également choisir l'une des options décrites ci-après.

### **Vouz pouvez communiquer avec nous :**

- 1** en ligne, au moyen du formulaire de plainte simple et pratique, à [ocri.ca](http://ocri.ca)
- 2** par téléphone, au 1 877 442-4322
- 3** par télécopieur, au 1 888 497-6172
- 4** par la poste, à l'adresse suivante :  
40, rue Temperance, bureau 2600  
Toronto (Ontario) M5H 0B4

### **Exemples de plaintes sur lesquelles nous enquêtons**

#### **Votre courtier ou votre conseiller :**

-  vous a recommandé des placements qui comportaient un risque trop élevé pour vous;
-  a exécuté des opérations dans votre compte sans votre permission, ou a utilisé vos fonds d'une manière que vous ignoriez;
-  vous a facturé des frais sans vous fournir d'explications;
-  a signé des formulaires en votre nom, à votre insu.

## Obtenir un dédommagement : vos options



### L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous ne recevez aucune réponse de votre courtier dans les 90 jours\* suivant votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez vous adresser directement à l'OSBI. Le service offert au Canada par l'OSBI est gratuit, indépendant et impartial et permet de régler des différends avec des courtiers participants au sujet de placements et de services bancaires. L'OCRI exige que tous les courtiers qu'il réglemente participent au processus de l'OSBI. L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 \$, mais ses décisions n'ont pas force exécutoire à l'heure actuelle. **Vous disposez d'un délai de 180 jours pour déposer votre plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse de votre courtier. Si votre courtier ne vous a pas répondu dans le délai de 90 jours\*, vous pourrez alors déposer une plainte auprès de l'OSBI.**

#### Pour communiquer avec l'OSBI :

- 1 1 888 451-4519
- 2 ombudsman@obsi.ca
- 3 obsi.ca/fr
- 4 20, rue Queen Ouest,  
bureau 2400, C. P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

\*Pour les résidents du Québec, la société a 60 jours pour fournir une réponse. Ce délai peut être prolongé à 90 jours en cas de circonstances exceptionnelles.

### Autres options

#### La poursuite en justice

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour intenter une action en justice ou pour obtenir de l'aide relativement à votre plainte. Cependant, cette option peut se révéler onéreuse. En outre, les poursuites en justice sont soumises à des délais, qui varient selon les provinces et les territoires. À la fin du délai, vous pourriez ne plus être en mesure de soumettre votre réclamation.

#### L'arbitrage

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié – choisi en collaboration avec vous et le courtier – entend les arguments des deux parties et rend une décision définitive ayant force exécutoire à propos de votre plainte. Cette option est offerte si le membre de l'OCRI visé est un courtier en placement. L'arbitrage suppose des coûts, souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. L'arbitre agit comme un juge et examine les faits présentés par les parties. Celles-ci peuvent choisir d'être représentées par un avocat, mais elles ne sont pas tenues de le faire. Les arbitres du programme d'arbitrage de l'OCRI peuvent imposer un dédommagement pouvant atteindre 500 000 \$.

Visitez le site [ocri.ca](http://ocri.ca) pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

## Autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières

### Québec

Si vous vivez au Québec, outre les options susmentionnées, vous pouvez vous prévaloir des services gratuits de l'**Autorité des marchés financiers** (AMF). Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de la plainte par le courtier ou de la décision qui a été prise, vous pouvez demander de faire examiner le dossier de plainte par l'AMF. Celle-ci évaluera la plainte et pourrait vous offrir des services de conciliation et de médiation, bien que les courtiers ne soient pas obligés de participer à ce processus.

Si vous pensez être victime d'une fraude, de manœuvres frauduleuses ou d'un détournement de fonds, communiquez avec l'AMF pour déterminer si vous pouvez soumettre une demande de remboursement au Fonds d'indemnisation des services financiers. Un montant pouvant atteindre 200 000 \$ peut être versé pour les demandes d'indemnisation admissibles.



### Autres provinces et territoires

Les autorités en valeurs mobilières de certaines provinces ou de certains territoires peuvent, *dans certains cas*, demander une ordonnance obligeant une personne ou un courtier qui a enfreint la loi provinciale sur les valeurs mobilières à verser un dédommagement à un investisseur lésé qui a soumis une réclamation. Ces ordonnances ont force de loi, tout comme les jugements des tribunaux.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AMF :

1 1 877 525-0337

2 [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

Accédez au lien vers l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire sur cette page des Autorités canadiennes en valeurs mobilières :  
[autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/](http://autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/)



# OCRI · CIRO

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

Vos plaintes comptent.  
Elles contribuent à garantir  
un traitement équitable et elles  
aident l'OCRI à mieux protéger  
les investisseurs dès maintenant  
et dans l'avenir.

Visitez le site [ocri.ca](http://ocri.ca)  
pour en savoir plus sur  
le dépôt d'une plainte,  
sur ceux qui peuvent  
vous fournir de l'aide et  
sur les recours dont vous  
pouvez vous prévaloir  
si vous désirez obtenir  
un dédommagement.



[ocri.ca](http://ocri.ca)



# Convention de compte de placement BNEP

**Le prochain chapitre.**

# CONVENTION DE COMPTE DE PLACEMENT BNEP

## (TOUS TYPES DE COMPTES)

En contrepartie de l'acceptation par Banque Nationale Épargne et Placements inc. (« BNEP »), attestée par la première exécution des opérations aux termes des présentes, d'agir comme mandataire du ou des titulaires (incluant le rentier) désigné(s) sur le formulaire de demande auquel la présente Convention est jointe, les parties conviennent de ce qui suit:

- Capacité juridique et identification.** Si le titulaire est un particulier, il déclare qu'il est une personne majeure et est légalement autorisé à être partie à la présente convention de compte.

Si le titulaire est une personne morale ou une autre entité, il déclare qu'il a le pouvoir et la capacité de conclure la présente convention de compte, d'effectuer les opérations qui y sont mentionnées et que la signature de la présente convention de compte a été dûment autorisée.

- Pluralités de comptes ou de titulaires.** Si le compte est ouvert au nom de plusieurs personnes ou entités, le terme « titulaire » désigne aussi chacune des personnes ou entités et chacun est alors conjointement et solidairement (solidairement au Québec) responsable avec les autres de la totalité des obligations prévues à la convention. Si le titulaire a plusieurs comptes, la convention s'applique à chacun de ses comptes.

- Rôle de BNEP et inscription des titres.** Le titulaire désigne BNEP comme mandataire pour effectuer des opérations sur des titres d'organismes de placement collectif ainsi que d'autres titres et instruments de dépôt distribués par BNEP (les « placements ») et lui donne, sans limiter la généralité de ce qui précède, le pouvoir d'acheter et de demander le rachat, l'échange ou la vente de placements et d'effectuer des dépôts et retraits (sur la portion liquidités ou quasi-liquidités du compte) en son nom, conformément à ses instructions. Les placements pouvant être détenus dans le compte BNEP du titulaire pourront être enregistrés au nom de BNEP ou d'un autre intermédiaire en tant que préte-nom et le titulaire autorise spécifiquement BNEP à le faire. BNEP peut cesser d'offrir un produit ou un service à tout moment et sans préavis. Le titulaire reconnaît que certains renseignements personnels le concernant peuvent devoir être partagés avec l'émetteur ou commanditaire des placements détenus dans le compte du titulaire, que cela peut être une condition à la détention des placements et que le titulaire pourrait recevoir certains documents directement de l'émetteur ou du commanditaire des placements, malgré des instructions à l'effet contraire.

- Renseignements du titulaire.** Le titulaire comprend que tout investissement comporte des risques et que le niveau de risque dépend en partie des objectifs de placement du titulaire. Le titulaire comprend que BNEP se fie aux renseignements fournis par le titulaire et atteste qu'ils sont à jour, exacts et complets, à moins d'avis contraire de la part du titulaire. Le titulaire comprend que BNEP peut ne pas être en mesure de faire des recommandations appropriées si les renseignements fournis par le titulaire ne sont pas à jour. Le titulaire convient que BNEP ne sera pas tenue responsable d'une déclaration erronée de la part du titulaire ou concernant ses renseignements ou de l'omission du titulaire de fournir des renseignements importants.

Le titulaire s'engage à informer rapidement BNEP, et dans tous les cas à l'intérieur d'un délai de 30 jours, de tout changement important quant aux renseignements antérieurement fournis à BNEP concernant notamment sa citoyenneté, sa résidence, ses objectifs de placement, sa tolérance à l'égard du risque et sa situation financière. Le titulaire devra remplir et signer en temps opportun tout document exigé par BNEP par suite de ces changements.

- Organismes de placement collectif.** BNEP distribue principalement les titres d'organismes de placement collectif pour lesquels Banque Nationale Investissements inc. (« BNI ») agit à titre de gestionnaire de fonds d'investissement (les « Fonds BNI »). Dans certaines circonstances, il est possible de détenir dans un compte BNEP certains titres d'organismes de placement collectif qui ne sont pas gérés par BNI ou une société affiliée à titre de gestionnaire de fonds d'investissement et qui ont été préalablement acquis par l'entremise d'un autre courtier (les « Fonds Tiers »). Le titulaire comprend qu'il ne pourra toutefois pas acheter de nouveaux titres de Fonds Tiers par l'entremise de BNEP. Seules des opérations de rachat (vente) de Fonds Tiers pourront être effectuées par l'entremise de BNEP.

- Frais.** Des frais sont exigés par BNEP dans certaines situations. Ils sont détaillés dans cette section. BNEP pourrait augmenter ces frais ou en instaurer de nouveaux. Le cas échéant, BNEP informera le titulaire par écrit, au moins 60 jours à l'avance, de l'instauration ou de la modification des frais de compte. Si le titulaire n'est pas satisfait de la modification, il pourra retirer ses placements et procéder à la fermeture du compte dans les 90 jours suivant la date des modifications. Autrement, le titulaire sera présumé avoir accepté les frais instaurés ou modifiés.

### Frais exigibles

Des frais de cent dollars (100 \$) seront exigibles pour toute fermeture de compte de placement BNEP enregistré.

BNEP peut vendre tout placement détenu dans un compte et débiter le compte pour compenser toutes les sommes dues à BNEP par le titulaire en vertu de la présente Convention.

- Opérations relatives à l'encaisse.** De façon générale, BNEP accepte et crédite dans le compte tout chèque, virement ou transfert qui rencontre les exigences légales. BNEP n'accepte pas le dépôt d'un chèque payable au nom d'une autre personne. Les fonds déposés au compte par chèque ou d'une autre façon sont seulement disponibles au titulaire une fois le processus de compensation complété et lorsque BNEP a reçu les fonds.

- Intérêts sur le solde du compte.** Aucuns intérêts ne seront payés sur le solde positif inscrit au compte. Pour obtenir de l'intérêt sur son encaisse, le titulaire

devra déposer celle-ci dans une solution de liquidité offerte par BNEP.

- Devises.** BNEP pourra offrir des comptes multidevises (dollars canadiens et américains). Lorsque le compte est offert, le titulaire peut détenir de l'encaisse et des titres libellés en dollars canadiens et/ou américains. Pour les fins de rapports (relevés de compte, etc.), l'encaisse et les titres libellés en dollars américains seront, en plus d'être rapportés en dollars américains, rapportés en dollars canadiens en fonction du taux de change affiché de la Banque Nationale du Canada à la date du rapport concerné.

Les opérations dans une monnaie autre que celle détenue au compte pourraient nécessiter une opération de change. Pour toute conversion effectuée dans le compte, la Banque Nationale du Canada, en sa qualité de contrepartiste, pourra toucher des revenus sur l'opération de change. À moins de stipulation contraire, l'opération de change sera traitée selon l'écart acheteur-vendeur de la Banque Nationale du Canada, ces cours étant fondés sur les taux de change en vigueur au moment de la conversion.

- Placements et avoirs minimums.** Si le solde du compte devient inférieur au solde minimal requis mentionné au prospectus relatif aux titres de Fonds BNI détenus par le titulaire (généralement 500 \$) ou devient inférieur à 500 \$ si le titulaire détient des placements autres que des Fonds BNI, BNEP peut demander au titulaire d'augmenter la valeur de son placement ou racheter le solde de ses placements. Dans un tel cas, le titulaire sera avisé, conformément à l'article 19, que le solde de son compte est inférieur au minimum requis. Le titulaire aura alors 30 jours pour verser les sommes requises ou pour demander le rachat de ses titres. À l'expiration du délai de 30 jours, BNEP pourra procéder au rachat des titres du titulaire et à la fermeture du compte sans autre préavis au titulaire.

Dans le cas d'un compte d'épargne libre d'impôt (« CELI »), un investissement minimal initial de 1 000\$ est requis lors de l'ouverture de compte. Chaque retrait dans un CELI doit être d'au moins 500\$, à l'exception d'un retrait d'un montant inférieur à ce montant effectué à l'occasion de la fermeture d'un compte CELI.

- Instructions.** BNEP est autorisée à agir sur la foi de tout ordre ou instruction qu'elle croit de bonne foi émaner du titulaire ou d'un représentant autorisé du titulaire. Le titulaire est responsable de toutes les instructions que lui ou son représentant autorisé donne à BNEP et s'engage à indemniser BNEP à l'égard des pertes, obligations ou frais (notamment les frais juridiques raisonnables) qu'elle pourrait subir pour avoir agi selon les instructions du titulaire ou de son représentant autorisé.

BNEP se réserve le droit de fixer une heure limite pour la réception des instructions du titulaire afin d'exécuter l'opération le même jour ouvrable. Toute instruction reçue du titulaire après cette heure ou reçue un jour non ouvrable sera traitée le jour ouvrable suivant.

BNEP se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser, d'accepter ou d'exécuter un ordre, une instruction ou autre demande du titulaire ou d'un représentant autorisé particulièrement si la transmission de l'ordre, de l'instruction ou autre demande n'est pas effectuée conformément aux méthodes habituelles de BNEP. De façon générale, BNEP ne donnera pas suite à des instructions uniquement transmises par courriel, télécopieur, messagerie texte ou sur une messagerie vocale.

- Décaissement.** En cas d'insuffisance d'actifs ou en cas d'absence d'instructions, le décaissement est fait au prorata des autres placements disponibles au compte, le tout en respectant le profil d'investisseur et la tolérance au risque du titulaire.

- Procuration et responsabilité du représentant légal.** Le titulaire peut désigner un agent ou mandataire pour le représenter au moyen d'une procuration. Les pouvoirs spécifiques du mandataire ou de l'agent sont indiqués sur cette procuration.

Toute procuration qui respecte les exigences du droit de la province ou du territoire où le titulaire réside peut être utilisée. BNEP recommande au titulaire d'obtenir l'avis d'un conseiller juridique indépendant à cet égard. BNEP se réserve le droit d'accepter ou de refuser la procuration présentée par le titulaire. Un représentant légal (curateur, tuteur, liquidateur d'une succession) peut également être désigné pour assurer la gestion du compte.

Le mandataire ou agent désigné par le titulaire est tenu de respecter toutes les conditions de la présente convention de compte. Le titulaire est responsable des opérations effectuées par son mandataire, agent ou représentant légal, même de celles avec lesquelles le titulaire n'est pas d'accord et considérées contraires à son intérêt. BNEP n'est pas responsable de ces opérations.

- Désignation de rentier successeur, titulaire survivant et/ou bénéficiaire à l'égard d'un régime enregistré d'épargne-retraite (« REER »), d'un fonds de revenu de retraite (« FERR »), d'un CELI, d'un compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une propriété (« CELIAPP ») ou d'un régime immobilisé (seulement dans les provinces et territoires où la loi le permet) (Voir aussi les sections à ce sujet dans la demande d'ouverture de compte, les déclarations de fiducie et les contrats des régimes immobilisés)**

Seul le conjoint peut être désigné à titre de rentier successeur du FERR ou de titulaire survivant du CELI ou du CELIAPP. Une telle désignation prend effet seulement si le conjoint est en vie et s'il est toujours le conjoint du titulaire au moment du décès de ce dernier. Dans le cas du CELIAPP, le conjoint doit également être, au moment du décès, un particulier désigné.

La désignation d'un ou de plusieurs bénéficiaires à l'égard d'un FERR, d'un CELI ou d'un CELIAPP prend effet seulement si un rentier successeur ou un titulaire survivant respectivement n'est pas désigné ou, si une telle désignation existe, si le rentier successeur ou le titulaire survivant désigné n'est plus en vie ou s'il n'est plus le conjoint du titulaire lors du décès de ce dernier ou, dans le cas du CELIAPP, s'il n'est pas non plus un particulier désigné à ce moment.

Si les bénéficiaires désignés sont toujours vivants au moment du décès du titulaire, tout produit payable en vertu du REER, du FERR, du CELI ou du CELIAPP leur sera versé en parts égales à moins qu'une proportion différente soit précisée. Si aucune quote-part n'est attribuée aux bénéficiaires ou si le total de celles-ci n'égale pas 100 %, le produit sera, au décès du titulaire, réparti également entre les bénéficiaires survivants. Il est entendu que la part d'un bénéficiaire décédé ira en parts égales aux bénéficiaires survivants.

Lorsqu'un bénéficiaire est mineur, il incombe au titulaire de veiller à ce qu'un fiduciaire ou un tuteur aux biens du mineur soit valablement nommé conformément à la loi provinciale applicable.

Si aucun rentier successeur, titulaire survivant ou bénéficiaire ne survit au titulaire, le produit du REER, du FERR, du CELI ou du CELIAPP, selon le cas, sera versé à la succession du titulaire à son décès.

Dans certaines provinces et certains territoires, la législation en matière de pensions exige que les droits découlant d'un régime immobilisé soient obligatoirement dévolus au conjoint survivant. Dans ce cas, une désignation de bénéficiaire en faveur d'une autre personne que le conjoint n'est valide que si, au décès du titulaire, celui-ci n'avait pas de conjoint survivant au sens de la législation applicable. Si la désignation de bénéficiaire est valide, les règles mentionnées ci-dessus, notamment à propos de la répartition entre bénéficiaires, s'appliquent.

15. **Propriété, comptes conjoints et dispositions relatives aux survivants.** Le compte de placement peut être établi à un seul nom, auquel cas BNEP n'acceptera généralement que les instructions du titulaire. Après le décès du titulaire, les placements détenus dans le compte, y compris les liquidités, seront, sous réserve des dispositions de l'article 15, versés à la succession du titulaire.

Plus d'une personne peut être titulaire d'un compte BNEP non enregistré. Pour tout compte conjoint, BNEP doit être avisée de l'option choisie par les titulaires du compte en ce qui concerne les survivants, ainsi que du nom des signataires autorisés au compte.

Les dispositions relatives au survivant détermineront ce qu'il adviendra des placements détenus dans le compte en cas de décès de l'un des titulaires. À l'extérieur du Québec, les titulaires doivent choisir s'ils se prévalent de l'option avec gain de survie. Au Québec, l'option avec gain de survie n'est pas disponible. BNEP n'assume aucune responsabilité à l'égard de toute réclamation qui découlerait des dispositions relatives aux survivants choisies.

Lorsque l'option compte conjoint avec gain de survie est choisie, le décès d'un ou de plusieurs titulaires n'a pas pour effet d'empêcher le ou les survivants de retirer les sommes d'argent ou les titres déposés dans les comptes et la pleine propriété des comptes est transférée au(x) titulaire(s) survivant(s) aux mêmes conditions. Sur réception d'une attestation de décès appropriée, BNEP fera en sorte que les placements dans le compte soient détenus au nom du ou des titulaires survivants.

Dans le cas d'un compte conjoint (sans sélection de l'option compte conjoint avec gain de survie), au décès de l'un des titulaires, les survivants ne vont pas nécessairement hériter de la part intégrale du défunt.

16. **Signataires autorisés (comptes conjoints).** Pour tous les comptes conjoints (avec ou sans sélection de l'option compte conjoint avec gain de survie), les titulaires peuvent choisir entre le mode « ou » et le mode « et ». Si la modalité du compte est « ou », BNEP acceptera les instructions de n'importe quel titulaire du compte. Si la modalité du compte est « et », BNEP acceptera seulement les instructions provenant de l'ensemble des titulaires.

Si le mode « ou » est sélectionné, les titulaires conviennent que chacun d'entre eux est autorisé, sans être tenu d'aviser une autre personne, à communiquer à BNEP des instructions ou renseignements en lien avec la tenue du compte, comme s'il était l'unique titulaire du compte, sauf en présence d'instructions contraires de leur part concernant les signataires autorisés. Chaque titulaire aura alors le pouvoir de :

- donner des instructions en vue de tout achat, vente ou autres opérations, ou mesures se rapportant au compte conjoint, y compris l'encaissement et le décaissement de sommes sur ce compte; et
- prendre toutes les mesures et signer tous les documents relatifs au compte conjoint, y compris généralement tout ce qui peut être nécessaire pour ouvrir, maintenir et fermer le compte conjoint.

Les titulaires se donnent également procuration réciproque et irrévocable, avec pouvoir de substitution, pour fins d'endossement, pour fins de dépôt au crédit du compte conjoint, et pour fins d'encaissement de tout chèque, billet, mandat, traite bancaire ou autre instrument négociable payable à l'ordre de l'un d'eux. Les titulaires autorisent BNEP à payer, en totalité ou en partie, tout montant de capital ou d'intérêt qui est crédité ou qui peut être crédité au compte conjoint, à l'un ou l'autre des titulaires ou au fondé de pouvoir légitime de l'un d'eux.

Si les titulaires choisissent le mode « et », les opérations mentionnées ci-dessus seront effectuées lorsque les titulaires auront conjointement apposé leur signature respective (ou auront autrement donné leur accord selon la nature de la demande) afin d'autoriser les opérations. Les titulaires du compte conviennent de signer conjointement tout endos à des fins de dépôt au crédit du compte conjoint et aux fins de l'encaissement de tout chèque, billet, mandat, traite bancaire ou autre instrument négociable payable à l'ordre de tous les titulaires. Les titulaires autorisent également BNEP à payer, à l'ordre des titulaires ou à un compte bancaire qu'ils auront désignés, en totalité ou en partie, tout montant de capital ou d'intérêt qui est crédité ou qui peut être crédité au compte conjoint. BNEP ne vérifie pas le nombre de signatures requises à chaque retrait systématique. Le titulaire a la responsabilité d'aviser BNEP si un retrait est fait de façon irrégulière.

Les instructions données par les titulaires du compte demeurent en vigueur et BNEP pourra s'y fier jusqu'à la réception d'un avis écrit confirmant l'annulation de ces instructions émanant de l'un des titulaires (dans le cas du compte conjoint « ou ») ou de chacun des titulaires (dans le cas du compte conjoint « et »).

Peu importe le type de compte conjoint choisi, l'accès au compte peut être restreint en cas de faillite ou d'incapacité de l'un des titulaires. De plus, les fonds déposés au compte peuvent être assujettis aux droits des créanciers de l'un ou l'autre des titulaires ou aux réclamations faites à l'encontre de l'un des titulaires.

17. **Compte « en fiducie pour ».** Si un compte « en fiducie pour » (fidéicommiss) est ouvert, BNEP n'acceptera que les instructions du fiduciaire désigné. En cas de décès, le représentant légal du fiduciaire désigné exercera les droits sur le compte et non la personne au bénéfice de qui le compte est ouvert. Le représentant légal est alors la seule personne autorisée à donner des instructions à BNEP relativement à ce compte. Le titulaire s'engage à compléter toute formalité imposée par une autorité ou organisme compétent afin de bénéficier de certaines protections offertes par la réglementation. Si le compte fait l'objet d'une contestation, d'une opposition, d'une saisie, d'une demande d'une autorité réglementaire ou d'une demande en justice, le titulaire doit intervenir et assumer les coûts juridiques de BNEP le cas échéant.

18. **Confirmations, relevés et autres communications.** Sauf si d'autres dispositions ont été prévues, le titulaire principal du compte est la personne qui recevra les confirmations et relevés liés au compte et l'envoi à ce titulaire est présumé avoir été reçu par tout autre titulaire. BNEP pourra communiquer avec le titulaire par la poste, par courriel et par téléphone, de même que par tout autre moyen autorisé à l'occasion par le titulaire. Tout avis, tout document ou toute communication destinée au titulaire peut lui être transmis par courriel ou à son adresse indiquée aux présentes ou à la dernière adresse inscrite dans les dossiers. Le titulaire est responsable d'aviser BNEP (par écrit, par téléphone, par courriel ou par Internet, tel qu'indiqué aux coordonnées disponibles sur le site Internet de la Banque Nationale du Canada (BNC) de tout changement à ses coordonnées, notamment son adresse de courrier électronique, numéro de téléphone et adresse civique).

Lorsque BNEP envoie par la poste au titulaire un avis d'exécution d'un ordre, le titulaire doit informer BNEP de toute erreur ou de toute omission dans le contenu de l'avis d'exécution dans les trois (3) jours de sa réception. À l'expiration d'une telle période, BNEP peut considérer le contenu de l'avis d'exécution comme exact.

Lorsque BNEP communique un relevé de compte au titulaire par la poste, le titulaire convient d'en vérifier l'exactitude et d'aviser BNEP de toute erreur ou omission dans les trente (30) jours de sa communication. À l'expiration de cette période, BNEP peut considérer le contenu du relevé comme exact et le titulaire renonce à contester quelque inscription ou omission que ce soit sur le relevé à l'expiration de ce délai. Le titulaire ne pourra pas réclamer à BNEP quelque montant que ce soit qui aurait été débité du compte ou qui aurait dû y être crédité ou contester une transaction.

Si le titulaire choisit de recevoir ses avis, documents et autres communications (incluant les avis d'exécution et les relevés de compte lorsque cette option est disponible) par voie électronique, ceux-ci peuvent être consultés sur les services bancaires par Internet BNC. Chaque fois que le titulaire accède à son compte via les services prévus à l'annexe « Services électroniques et téléphoniques », BNEP considère que le titulaire a pris connaissance des inscriptions et relevés concernant son compte et les a vérifiés. Dans ce cas, le titulaire doit signaler dès que possible toute inscription irrégulière afin de limiter ses pertes.

19. **Responsabilité.** BNEP ne peut être tenue responsable des dommages, directs ou indirects, consécutifs ou spéciaux, pertes, frais ou préjudices subis par un titulaire, ou par d'autres personnes, relativement à l'utilisation des services de BNEP décrits dans la présente convention de compte, notamment pour cause de force majeure, acte de cybercriminalité ou cybermenace, défaillance technique ou non-disponibilité des systèmes ou tout autre événement indépendant de la volonté de BNEP, à moins que ces dommages résultent de la grossière négligence de BNEP.

BNEP se dégage également de toute responsabilité à l'égard des pertes dans le compte si elles sont attribuables i) au fait que BNEP s'est fiée aux déclarations du titulaire ou effectuées en son nom ou ii) à tout défaut ou retard relatif à la réception des instructions ou communications du titulaire ou au traitement de ses opérations ou au transfert de ses liquidités ou de ses titres à une autre entité.

Le titulaire sera responsable de tout dommage, perte ou frais (notamment les frais juridiques raisonnables) que BNEP pourrait subir ou engager si le titulaire ne se conforme pas à la présente convention de compte.

20. **Fin de la convention de compte.** La présente convention demeure en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit résiliée au moyen d'un avis écrit du titulaire, adressé à BNEP et dûment accepté par celle-ci, ou au moyen d'un avis écrit de BNEP au titulaire.

Le titulaire peut mettre fin à la présente convention de compte en tout temps. BNEP peut également y mettre fin suivant un préavis de 30 jours, notamment pour non-respect des conditions de la présente convention de compte.

BNEP peut aussi mettre fin à la présente convention sans préavis ni délai si le titulaire utilise un compte ou les services en ligne de BNEP d'une manière inhabituelle, illégale ou abusive. En l'absence d'indication contraire de la part du titulaire, BNEP pourra procéder au rachat des titres et remettre au titulaire le solde au compte moins les frais et autres coûts dus à BNEP, s'il y a lieu.

21. **Modification à la convention.** BNEP peut modifier les modalités de la présente convention en donnant un préavis de trente (30) jours au titulaire et une telle modification est réputée avoir été acceptée par le titulaire s'il continue à passer des ordres d'opération auprès de BNEP la suite.

Le titulaire autorise expressément BNEP à l'aviser d'une modification à la présente convention de compte par un préavis écrit, incluant une note inscrite à son état de compte ou accompagnant celui-ci et par la publication de l'entente modifiée sur le site internet de BNC.

22. **Divers.** La présente convention s'applique au profit de BNEP, du titulaire ainsi que de leurs héritiers, leurs exécuteurs testamentaires, leurs administrateurs successoraux, leurs légataires, leurs successeurs, leurs liquidateurs et leurs ayants droit, selon le cas, et lie ceux-ci. Le titulaire ne peut céder la présente convention et ses droits et obligations en résultant. BNEP peut, à son gré, céder à un membre du groupe de la

Banque Nationale du Canada les droits et obligations que lui attribue la présente convention, et retenir les services de tout fournisseur de services, y compris tout membre du groupe de la Banque Nationale du Canada, et de façon générale, poser tout geste et signer tout document ou instrument nécessaire ou utile à la mise en œuvre de la présente convention.

L'invalidité ou le caractère inexécutoire d'une disposition n'a aucun effet sur les autres dispositions de la présente convention, lesquelles doivent s'appliquer comme si la disposition invalide ou inexécutoire n'avait pas été rédigée. La présente convention est régie par les lois en vigueur dans la province ou le territoire où la demande est présentée et est interprétée conformément à de telles lois.

## COMMUNICATIONS AVEC LES PROPRIÉTAIRES VÉRITABLES DES TITRES

### Explication aux clients

Les titres dans le compte du client (le « client » ou « vous ») ne sont pas inscrits à votre nom, mais plutôt au nom de Banque Nationale Épargne et Placements inc. (« BNEP » ou « nous ») ou au nom d'une autre personne détenant vos titres pour BNEP. Vous comprenez que les émetteurs des titres détenus dans votre compte peuvent ne pas connaître l'identité du propriétaire véritable des titres. Ceci peut comporter plusieurs avantages : les titres peuvent être vendus promptement, sans que vous ayez à signer de procuration ou de certificat, et les paiements d'intérêts ou de dividendes peuvent être déposés à votre compte à des fins de réinvestissement, plutôt que vous ayez à les recevoir sous forme de chèque que vous devriez alors nous faire parvenir pour effectuer un dépôt. Ceci nous permet également d'émettre des relevés fiscaux consolidés, ce qui est d'une très grande utilité lorsque vient le temps de préparer votre déclaration de revenus annuelle.

En outre, le choix de consentir à la divulgation de vos renseignements (tel que proposé au point 1 ci-dessous) permet à un émetteur assujetti de vous envoyer directement les documents relatifs à ses affaires internes.

En vertu des lois en valeurs mobilières, BNEP est tenue d'obtenir vos instructions pour diverses questions ayant trait aux titres détenus dans votre compte. Ce qui suit se veut un sommaire des règlements concernant les communications avec les propriétaires vérifiables des titres.

**1. Communication de renseignements sur la propriété vérifiable.** Les lois sur les valeurs mobilières permettent à l'émetteur assujetti, ainsi qu'à d'autres personnes, d'envoyer des documents relatifs aux affaires internes de l'émetteur assujetti directement aux propriétaires vérifiables de ses titres s'ils consentent à la communication de renseignements les concernant à l'émetteur assujetti ou à d'autres personnes. La partie 1 de la section 9 du formulaire d'ouverture de compte vous permet de nous indiquer si vous VOUS OBJECTEZ à ce que nous communiquions les renseignements sur la propriété vérifiable, c'est-à-dire votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courrier électronique, les titres que vous détenez et votre choix de langue de communication. La législation en valeurs mobilières limite l'utilisation des renseignements sur la propriété vérifiable aux questions touchant les affaires internes de l'émetteur assujetti.

Si vous NE VOUS OBJECTEZ PAS à la communication de ces renseignements, veuillez cocher la case appropriée à la partie 9 du formulaire d'ouverture de compte. Vous n'aurez aucun frais à payer pour recevoir les documents pour les porteurs de titres.

Si vous VOUS OBJECTEZ à la communication de ces renseignements, veuillez cocher la case appropriée à la partie 9 du formulaire d'ouverture de compte. Si vous cochez cette case, tous les documents que vous recevrez en tant que propriétaire véritable des titres vous seront envoyés par l'intermédiaire de BNEP. Notez que si vous ne consentez pas à la communication de vos renseignements, mais que vous souhaitez tout de même recevoir des documents pour les porteurs de titres, des frais pourront vous être réclamés.

**2. Réception de documents pour les porteurs de titres.** Concernant les titres que vous détenez dans votre ou vos comptes, vous avez le droit de recevoir des documents reliés aux procurations envoyés par l'émetteur assujetti aux porteurs inscrits de ses titres en vue des assemblées, ce qui vous permet notamment de recevoir les renseignements nécessaires pour faire exercer le droit de vote afférent à vos titres, conformément à vos instructions lors de ces assemblées.

En outre, les émetteurs assujettis peuvent envoyer aux propriétaires vérifiables d'autres documents pour les porteurs de titres, bien qu'ils ne soient pas obligés de le faire.

Les lois sur les valeurs mobilières vous permettent de refuser de recevoir les trois types de documents pour les porteurs de titres indiqués ci-dessous :

- Les documents reliés aux procurations, y compris les rapports annuels et les états financiers, qui sont envoyés en vue d'une assemblée de porteurs de titres;
- Les rapports annuels et les états financiers qui ne font pas partie des documents reliés aux procurations;
- Les documents que l'émetteur assujetti ou une autre personne envoie aux porteurs de titres et dont le droit des sociétés ou les lois sur les valeurs mobilières n'exigent pas l'envoi aux porteurs inscrits.

La partie 2 de la section 9 du formulaire d'ouverture de compte vous permet de recevoir tous les documents envoyés aux propriétaires vérifiables ou de ne pas recevoir les trois types de documents susmentionnés.

Si vous souhaitez recevoir TOUS les documents qui sont envoyés aux propriétaires vérifiables des titres, veuillez cocher la première case dans la partie 2 de la section 9 du formulaire d'ouverture de compte. Si vous NE SOUHAITEZ PAS recevoir les trois types de documents susmentionnés, veuillez cocher la deuxième case dans la partie 2 de la section 9 du formulaire d'ouverture de compte.

**Note : Même si vous ne souhaitez pas recevoir les trois types de documents susmentionnés, l'émetteur assujetti ou une autre personne a le droit de vous les faire parvenir, à ses frais. Ces documents vous seront transmis par l'intermédiaire de BNEP si vous ne souhaitez pas que les renseignements sur la propriété vérifiable vous concernant soient communiqués aux émetteurs assujettis.**

**3. Choix de langue de communication.** Le formulaire d'ouverture de compte vous permet d'indiquer à BNEP votre choix de langue de communication (français ou anglais). Vous recevrez les documents dans la langue de votre choix si les documents sont offerts dans cette langue.

**4. Transmission électronique des documents.** Les lois sur les valeurs mobilières nous autorisent à transmettre certains documents par voie électronique si le client y consent. Veuillez indiquer votre adresse électronique si vous en avez une dans le formulaire d'ouverture de compte.

Si vous CONSENTEZ à la transmission de ces documents par voie électronique, veuillez sélectionner la réponse appropriée à la partie 4 de la section 9 du formulaire d'ouverture de compte.

Si vous ne CONSENTEZ PAS à la transmission de ces documents par voie électronique, veuillez sélectionner la réponse appropriée à la partie 4 de la section 9 du formulaire d'ouverture de compte.

Si vous consentez à la transmission de ces documents par voie électronique, le client certifie avoir la capacité et les ressources techniques (ordinateur, ligne téléphonique et tout autre équipement nécessaire) permettant de recevoir de BNEP les documents précités par voie de transmission électronique, notamment par le biais du réseau Internet, permettant d'accéder aux dits documents et d'en faire la lecture.

Si vous consentez à la communication par voie électronique, nous communiquerons avec vous via nos services en ligne. Dès qu'un document quitte nos systèmes, notamment un avis, relevé de compte, document ou toute communication, vous êtes réputé l'avoir reçu. Si la communication par voie électronique échoue, nous communiquerons avec vous par voie postale.

Vous consentez à ne pas recevoir de documentation papier. Vous comprenez que vous devez prendre connaissance de la documentation d'ouverture de compte par voie électronique sur notre site Internet et êtes responsable de conserver la documentation pour fin de référence future. Vous reconnaissiez ne pas être obligé d'utiliser le mode de communication par voie électronique dans le cadre de l'ouverture du compte et avez volontairement fait ce choix.

Nous vous informerons de la disponibilité d'un document sur le système en ligne.

BNEP ne sera responsable d'aucune perte que le client pourrait subir, directement ou indirectement en lien avec toute transmission de documents par voie électronique. Notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède, BNEP ne peut être tenue responsable du mauvais fonctionnement des équipements du client ni du mauvais fonctionnement de toute transmission par voie électronique.

Également, BNEP ne sera pas responsable des dommages que le client pourrait subir dans l'éventualité où un tiers non autorisé réussissait à percer les systèmes de sécurité et de protection informatique mis en place par BNEP, par le système informatique ou l'équipement du client. Le client accepte tous les risques inhérents à la communication et à la transmission de documents par voie électronique, notamment, par le biais du réseau Internet.

**5. Modification d'instructions.** Si vous voulez changer vos instructions, veuillez communiquer par écrit transmis par courrier recommandé à l'adresse suivante : 800, rue St-Jacques, Bureau 66031, Montréal (Québec) H3C 1A3.

**6. Questions.** Pour toute question supplémentaire quant aux présentes explications sur la communication avec les propriétaires vérifiables des titres, communiquez avec un conseiller en placement.

## EFFET DE LEVIER

### (RISQUES D'EMPRUNTER POUR INVESTIR)

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

#### **Cette stratégie vous convient-elle ?**

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

#### **Vous pourriez perdre de l'argent**

- Si vous avez emprunté pour investir et que vos placements perdent de la valeur, vos pertes seront plus importantes que si vous aviez investi vos propres fonds.

- Peu importe que vos placements affichent un gain ou une perte, vous devrez tout de même rembourser votre emprunt et les intérêts. Il est possible que vous ayez à vendre d'autres actifs ou à utiliser de l'argent mis de côté pour d'autres projets pour rembourser l'emprunt.
- Si vous donnez votre maison en garantie d'un emprunt, vous pourriez la perdre.
- Même si la valeur de vos placements augmente, vous pourriez quand même ne pas réaliser suffisamment de gains pour pouvoir acquitter le coût de votre emprunt.

#### **Conséquences fiscales**

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

# SERVICES ÉLECTRONIQUES ET TÉLÉPHONIQUES

Dans la présente section, « nous » désigne « Banque Nationale Épargne et Placements inc. » et « vous » désigne le « titulaire ».

Nous **pouvons** vous fournir des services électroniques et téléphoniques vous donnant accès à votre compte et à des renseignements et autres services. Si vous utilisez nos services électroniques et téléphoniques, vous acceptez les modalités indiquées ci-après. Ces modalités s'ajoutent aux autres modalités de la présente convention, sans les remplacer. De plus, si vous choisissez d'utiliser nos services électroniques, rappelez-vous que le *Contrat sur les services bancaires en ligne* et les conditions générales des *Solutions bancaires par Internet de Banque Nationale du Canada* s'appliquent à vos opérations.

Dans la présente section, l'expression « services électroniques et téléphoniques » désigne les services qui vous donnent accès à votre compte et aux renseignements et autres services que nous fournissons par téléphone, télécopieur, ordinateur ou autre appareil semblable. L'expression « renseignements » désigne les renseignements que vous recevez ou que vous fournissez par un service électronique ou téléphonique, incluant les ordres que vous placez.

Les conditions, les règles, les procédures, les honoraires et les commissions indiqués dans les instructions écrites ou ceux produits par ordinateur ou logiciel ou figurant sur tout barème de frais ou autre document que nous vous fournissons à l'égard de nos services électroniques et téléphoniques font partie de la présente section.

1. **Identification.** Lorsque vous utiliserez nos services téléphoniques, nos représentants vous poseront certaines questions afin de confirmer votre identité. Ce faisant, vous aurez accès à votre compte et receverez des renseignements par l'entremise de nos services électroniques et téléphoniques.

Lorsque vous utilisez nos services électroniques, le mot de passe que vous utilisez constitue votre signature électronique et confirme toute instruction que vous nous avez transmise. Il a le même effet juridique qu'une instruction écrite sur support papier signée de votre main et nous pouvons nous y fier même s'il est utilisé par une autre personne agissant sans votre autorisation. Vous avez la responsabilité de nous aviser si c'est le cas.

Nous pouvons nous fier à toute communication par voie électronique qui émane de vous ou qui semble provenir de vous et que, de bonne foi, nous croyons authentique. Vous acceptez les risques associés à la communication et à l'échange d'une instruction transmise par voie électronique. Nous ne sommes pas tenus de demander des renseignements additionnels afin de vous authentifier. Nous ne sommes pas responsables d'une perte qui découle de l'exécution de cette instruction sauf en cas d'une faute grave ou d'une inconduite délibérée de notre part. Nous ne sommes pas responsables de l'utilisation sans autorisation d'un service électronique et téléphonique par une autre personne.

2. **Accès à nos services. Vous n'avez pas le droit :**

- d'entrer dans des zones d'accès réservées d'un de nos systèmes de télécommunication ou informatiques ou d'un des systèmes des membres de notre groupe ;
- d'exécuter des fonctions qui ne sont pas autorisées par la présente convention.

*Nous avons le droit :*

- de suspendre votre accès à un service électronique et téléphonique sans préavis, si nous croyons que vous l'utilisez pour obtenir un accès non autorisé aux systèmes ou aux informations ou que vous l'utilisez de façon inappropriée. Nous pouvons rétablir votre accès après avoir évalué la situation ;
- de mettre fin à votre accès sans préavis si nous croyons que vous utilisez un service électronique et téléphonique ou des renseignements de façon non autorisée ou inadéquate ou si nous remarquons une activité inusitée dans votre compte ou s'y rapportant.

*Vos devoirs en matière de sécurité :*

- suivre nos conseils de sécurité et nos consignes d'utilisation;
- utiliser un mot de passe sécuritaire et d'autres mesures de protection;
- nous contacter si une personne utilise votre compte sans votre autorisation ou si vous croyez que votre appareil n'est plus sécuritaire;
- ne pas utiliser nos services d'une manière illégale ou d'une manière qui peut nous causer des dommages ou causer des dommages à d'autres personnes.

3. **Consignes complémentaires et restrictions d'utilisation du compte et des services.**

Des consignes sur la sécurité et sur la façon d'utiliser nos services, y compris nos services en ligne, pourront occasionnellement être diffusées.

Si ces consignes ne sont pas respectées, il est possible que vous n'ayez pas accès à nos services ou à votre compte.

Les services disponibles avec votre compte pourraient aussi être restreints. Par exemple, l'accès à nos services en ligne pourrait être limité ou les transactions pourraient devoir être effectuées en succursale uniquement.

4. **Placement d'ordres.** Vous nous autorisez à agir en fonction des instructions données par vous ou pour votre compte à l'égard de tous les ordres placés pour le compte au moyen des services électroniques et téléphoniques. Cela comprend les instructions qui sont présentées comme données par vous ou pour votre compte.

*Il vous incombe de vous assurer que :*

- nous avons reçu vos ordres ;
- les instructions données pour le compte ou relatives à un service électronique ou téléphonique sont exactes.

*Nous allons vérifier et approuver tous les ordres. Nous ne traiterons un ordre que si les conditions suivantes sont réunies :*

- votre compte est en règle ;
- le solde de votre compte est suffisant pour exécuter l'ordre ;

- l'ordre est approprié compte tenu des objectifs que vous avez indiqués et de vos pratiques de négociation. Il se peut que nous vous demandions de confirmer l'ordre. Nous pourrons constituer une base de données ou utiliser une autre méthode pour enregistrer toutes vos instructions données au moyen des services électroniques et téléphoniques.

5. **Enregistrement des conversations téléphoniques.**

*Vous consentez à ce que toutes les conversations téléphoniques entre vous, nos agents ou mandataires et nous soient enregistrées. Nous pouvons utiliser les enregistrements afin notamment de confirmer et/ou prouver vos instructions. Veuillez vous référer à la Politique de protection des renseignements personnels de la Banque pour obtenir plus d'information à ce sujet.*

6. **Renseignements de fournisseurs.** Un fournisseur de renseignements est une personne morale ou physique qui nous fournit, directement ou indirectement, des renseignements. Ces renseignements comprennent des données sur les titres et le marché provenant des bourses et des autres marchés de valeurs.

*Les renseignements que nous fournissons par l'entremise de nos services électroniques et téléphoniques :*

- ont été obtenus de façon indépendante de fournisseurs de renseignements par l'entremise de sources que nous considérons comme fiables ;
- appartiennent aux fournisseurs des renseignements. Vous ne pouvez utiliser les renseignements qu'à vos fins personnelles. Vous ne pouvez pas les reproduire, les vendre, les distribuer, les diffuser ou les exploiter commercialement de quelque façon que ce soit, ni les fournir à quelque autre personne sans notre consentement écrit ;

Les renseignements peuvent inclure des opinions, des avis et des recommandations de personnes physiques ou d'organisations qui peuvent présenter un intérêt pour les titulaires de compte.

*Nous et les fournisseurs de renseignements :*

- n'entérinons aucun de ces avis ou opinions ;
- ne donnons pas de conseils fiscaux, comptables ou juridiques ;
- ne garantissons pas que les renseignements sont exacts, complets, à jour ou dans le bon ordre.

7. **Modification et interruption des services.** Nous pouvons modifier les modalités de la présente convention de services électroniques et téléphoniques en donnant un préavis de trente (30) jours au titulaire et une telle modification est réputée avoir été acceptée par le titulaire s'il continue à utiliser les services électroniques ou téléphoniques par la suite. Vous pouvez refuser une modification en tout temps en mettant fin aux services électroniques.

Nous pouvons également changer en totalité ou en partie nos services électroniques et téléphoniques en informant le titulaire de la manière la plus appropriée dans les circonstances. Chacun de nos services électroniques et téléphoniques peut être temporairement non disponible à des fins d'entretien, de mise à jour ou pour d'autres motifs raisonnables, particulièrement pendant des périodes d'activités accrues sur le marché.

Nous pouvons à tout moment, sans vous avertir, notamment suspendre, annuler ou bloquer un service en ligne, pour quelque raison que ce soit, notamment bloquer votre accès ou refuser de suivre vos instructions si nous soupçonnons qu'elles ne proviennent pas de vous, qu'elles sont inexactes, imprécises, irrégulières ou que nous suspectons des activités illégales ou frauduleuses, y compris en cas de cybercriminalité, cybermenaces, exploitation financière ou si les termes de la convention de compte ne sont pas respectés.

8. **Responsabilité.** Nous et les membres de notre groupe et les fournisseurs de renseignements ne sommes pas responsables envers vous ou toute autre personne des dommages, directs ou indirects, consécutifs ou spéciaux, pertes, frais ou de la non-réalisation de profits ou d'économies escomptés attribuables à l'utilisation de nos services électroniques et téléphoniques ou de l'utilisation d'équipement permettant l'accès à nos services électroniques et téléphoniques, incluant :

- toute action ou inaction de notre part résultant d'une erreur dans un ordre que vous nous avez donné ;
- toute décision ou mesure que vous prenez en fonction des renseignements fournis par nos services électroniques et téléphoniques ;
- l'interruption des données, des renseignements ou la non-réception d'un ordre, l'inexactitude, retard, erreur ou tout autre aspect des services électroniques et téléphoniques qui est causé par un événement imprévu et raisonnablement hors de notre contrôle ou de celui du fournisseur de renseignements, incluant des ruptures de communication et pannes d'électricité ainsi que les défaillances au niveau des ordinateurs et des logiciels ;
- une fraude ou une activité non autorisée commise par vous ou, le cas échéant, un autre détenteur inscrit au compte.

Nous et les membres de notre groupe ne sommes pas responsables des pertes, des dommages ou des préjudices corporels subis par une personne par suite de votre utilisation du matériel pour accéder aux services électroniques et téléphoniques.

9. **Force majeure.** Veuillez prendre note que nous ne sommes pas responsables des pertes résultant de circonstances hors de notre contrôle que vous pouvez subir relativement à l'utilisation de nos services électroniques et téléphoniques.

10. **Fin des services électroniques et téléphoniques.** Vous pouvez mettre fin à un service électronique et téléphonique en nous avisant 30 jours à l'avance. Nous pouvons mettre fin à nos services électroniques et téléphoniques en vous donnant un préavis raisonnable. À la fin de la présente convention, les services électroniques et téléphoniques qui vous sont fournis prendront également fin.

## COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

BNEP et les autres membres et divisions du groupe de la Banque Nationale du Canada (individuellement ou collectivement dans cette section, la « Banque ») recueillent, utilisent et communiquent vos renseignements entre autres pour :

- vérifier votre identité ;
- établir votre compte et l'administrer : à ces fins, certains renseignements personnels seront communiqués aux autorités fiscales si votre compte est enregistré et pourraient devoir être communiqués à d'autres autorités, personnes ou entités, comme à un émetteur ou un commanditaire des placements détenus dans votre compte, à un intermédiaire ou à un représentant successoral ou bénéficiaire en cas de décès ;
- comprendre vos besoins financiers, déterminer les produits et services qui vous conviennent et améliorer vos interactions avec la Banque, sauf si vous refusez ;
- prévenir la fraude, gérer les risques et se conformer aux lois ;
- permettre à la Banque d'améliorer et développer ses produits et services et mieux connaître ses clients ;
- permettre à la Banque de présenter des offres et autres communications promotionnelles ou celles de ses partenaires d'affaires, sauf si vous refusez ;
- toute autre fin prévue dans la *Politique de protection des renseignements personnels* de la Banque disponible sur [bnc.ca](http://bnc.ca).

Vos renseignements seront conservés pour une durée raisonnable à la suite de la fin de la relation d'affaires afin de permettre à la Banque de respecter ses obligations légales.

La politique décrit notamment :

- quels renseignements la Banque recueille, à qui elle les communique et comment ces renseignements sont utilisés et conservés ;
- quels sont vos droits et vos options ;
- comment gérer vos consentements.

Pour toute question, vous pouvez communiquer avec un représentant de BNEP ou avec le chef de la protection des renseignements personnels et de la vie privée de la Banque à [confidentialité@bnc.ca](mailto:confidentialite@bnc.ca).

## ANNEXE 1 - DÉFINITION DES TERMES UTILISÉS

### Connaissances en placement

**Limitées** : Faible connaissance et expérience en matière de placement. Ce client a besoin d'explications détaillées sur le fonctionnement des instruments financiers et doit être guidé dans le choix de ses placements.

**Suffisantes** : Investisseur raisonnablement expérimenté qui a participé à différents types de placements par le passé. Ce client connaît le fonctionnement des principaux instruments financiers, mais requiert des explications de temps à autre et de l'assistance dans le choix de ses placements.

**Approfondies** : Investisseur renseigné qui n'a besoin que de peu ou pas d'explications sur les instruments financiers

**Revenu annuel brut** : Le revenu brut correspond à l'intégralité des sommes perçues avant toute déduction de cotisations obligatoires.

**Valeur nette approximative** : La valeur nette approximative correspond au total des actifs moins le total des passifs.

Tous les éléments d'actifs liquides et immobilisés sont à considérer tels que comptes bancaires, placements, maisons, terrains, etc. De même tous les éléments de passif tel que les emprunts à court, moyen et long terme, comme un prêt, marge de crédit, carte de crédit, hypothèque, etc., sont à considéré.

### Objectifs de placement

**Liquidité** : Le client veut conserver son argent afin de pouvoir en disposer pour la réalisation d'un projet à très court terme, c'est-à-dire moins d'un an. Globalement, son rendement est dégagé uniquement par des investissements sécuritaires qui priorisent la conservation du capital.

**Revenu** : Le client favorise la conservation de son capital initial. Globalement, son rendement est dégagé principalement par des investissements qui génèrent des revenus d'intérêts et de dividendes.

**Équilibré** : Le client accorde autant d'importance à la croissance de la valeur nette de son capital qu'à la conservation de son capital initial. Globalement, son rendement est dégagé également entre, d'une part, des investissements d'une grande qualité qui génèrent des revenus d'intérêts et de dividendes et, d'autre part, des investissements qui offrent un potentiel de gain en capital.

**Croissance** : Le client recherche l'appréciation de son capital. Globalement, son rendement est dégagé principalement par des investissements qui offrent un potentiel de gain en capital.

### Durée des placements

Indiquer la période à partir du moment actuel jusqu'au moment où vous aurez besoin de retirer une partie importante (le tiers ou plus) de l'argent que vous avez investi dans le compte.

### Risque

Cette section indique la capacité et volonté du client à assumer des risques.

**Capacité au risque** : La capacité au risque est la capacité objective du client à assumer un déclin dans la valeur de ses placements sans nuire à son mode de vie. La capacité au risque dépend de facteurs spécifiques au client, tel que, famille, revenus, économies, situation professionnelle, âge, niveau d'endettement, état de santé, etc.

**Tolérance au risque** : La tolérance au risque traduit la volonté du client d'assumer des risques, des fluctuations dans la valeur de ses placements et de faire face à l'incertitude avant que cela ne devienne inconfortable. L'attitude face au risque est subjective et spécifique à chaque investisseur selon ses préférences et son niveau de confort.



[bienvenue.bnc.ca](http://bienvenue.bnc.ca)