



Renseignements *importants* pour nos clients

Patrimoine Manuvie inc.

À l'usage des clients des conseillers en
épargne collective de Patrimoine Manuvie



Table des matières

A. Information sur la relation avec les clients	3
1 Qui sommes-nous?.....	3
(a) Patrimoine Manuvie inc.	3
(b) Relations entre sociétés de Manuvie	3
2 Nos produits et services	4
3 Conflits d'intérêts	6
4 Relation avec les clients	11
5 Convenance au client et renseignements liés à la Connaissance du client	12
6 Gestion de votre ou vos comptes	16
7 Rapports sur les comptes	16
8 Accès en ligne aux documents et aux renseignements sur les comptes.....	18
9 Procédures relatives au traitement des liquidités, des chèques et des titres.....	18
10 Frais et commissions liés à vos placements et à votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie	18
11 Nos procédures de traitement des plaintes	23
12 Comment nous joindre.....	23
B. Convention de compte client	24
C. Déclaration de confidentialité	35
D. Information sur le financement par emprunt (effet de levier)	38
E. Plaintes	39
Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes	39
F. Communication avec les actionnaires (pour les comptes « titulaires pour compte » seulement)	43

A. Information sur la relation avec les clients

Cette information sur la relation avec les clients contient des renseignements importants sur nos produits et services, la nature et la gestion de votre ou vos comptes, et nos responsabilités envers vous. Un exemplaire de ce document d'information vous est remis lorsque vous ouvrez un ou des comptes auprès d'un conseiller en épargne collective de Patrimoine Manuvie ou avant que nous commencions à vous fournir des conseils ou des services de négociation. Si une modification importante est apportée à cette information, nous vous en informerons.

1 Qui sommes-nous?

(a) Patrimoine Manuvie inc.

Patrimoine Manuvie inc. (Patrimoine Manuvie) est inscrite à titre de courtier en valeurs mobilières et à titre de courtier en épargne collective auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) et du Fonds canadien de protection des investisseurs (FCPI). Les conseillers de Patrimoine Manuvie peuvent être inscrits à titre de représentant en épargne collective (conseiller en épargne collective) ou de représentant de sociétés de courtage en valeurs mobilières (conseiller en placements). Vous recevez cette brochure « Renseignements importants pour nos clients » parce que vous avez ouvert un ou des nouveaux comptes auprès d'un conseiller en épargne collective. Notre engagement ferme en faveur de l'excellence du service, jumelé à notre vaste gamme de produits, nous permet d'offrir à nos clients des options adaptées à leurs objectifs financiers et à leurs besoins avancés en matière de placements.

(b) Relations entre sociétés de Manuvie

Patrimoine Manuvie est une filiale indirecte à part entière de la Société Financière Manuvie (SFM), un groupe de services financiers qui exerce ses principales activités en Asie, au Canada et aux États-Unis. La SFM est une société cotée en bourse et son siège social international se trouve au Canada. La SFM est propriétaire de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie), une entreprise de services financiers qui offre une gamme diversifiée de produits en matière d'assurance-vie et soins médicaux, de planification successorale, de placement et de services bancaires, par l'intermédiaire d'un réseau de distribution multiple. Manuvie est propriétaire de Patrimoine Manuvie et de sa société sœur, Services d'assurance de Patrimoine Manuvie inc. (une société de distribution d'assurance qui exerce ses activités en tant qu'agence des comptes nationaux). Elle est également propriétaire de la Banque Manuvie du Canada, une banque à charte fédérale visée par l'annexe I et qui est elle-même propriétaire de la Société de fiducie Manuvie, une société de fiducie à charte fédérale. Le groupe Marchés des capitaux de Patrimoine Manuvie offre une gamme complète de services-conseils financiers à des sociétés établies sur les marchés financiers canadiens et peut, dans le cadre de ses activités normales, agir à titre d'agent, de souscripteur ou de membre d'un syndicat de placement pour certains émetteurs.

Manuvie détient indirectement Gestion de placements Manuvie limitée (Gestion de placements Manuvie). Gestion de placements Manuvie est le gestionnaire des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse de Manuvie. Les lois sur les valeurs mobilières exigent que nous obtenions votre consentement écrit avant d'effectuer pour vous une opération sur un fonds commun de placement de Manuvie. En signant une attestation au moment de l'ouverture d'un compte, vous prenez acte des relations décrites ci-dessus et vous consentez à un placement dans un fonds commun de placement ou un fonds négocié en bourse de Manuvie.

John Hancock Life Insurance Company (U.S.A.) (John Hancock) appartient indirectement à la SFM. John Hancock et ses filiales offrent une large gamme de produits de protection financière et de services de Patrimoine, y compris des fonds de placement à capital variable ou fixe. De plus, John Hancock Investment Management LLC, une filiale indirecte de John Hancock, agit en tant que conseiller en placement pour les fonds négociés en bourse de John Hancock.

2 Nos produits et services

En tant que conseiller en épargne collective, votre représentant n'est autorisé à vendre qu'une gamme limitée de produits, dont :

- des fonds communs de placement;
- des obligations du gouvernement du Canada et des provinces canadiennes;
- des comptes d'épargne à rendement élevé, des CPG et des billets à capital protégé (BCP);
- des régimes enregistrés (REER, FERR, CELI, REEE, CELIAPP et tous les types de régimes immobilisés).

Nous offrons les types de comptes autogérés suivants aux clients des conseillers en épargne collective :

- À commission.
- À honoraires (notre Programme de placement Premier).

Patrimoine Manuvie est chargée d'effectuer un contrôle préalable des produits, de les évaluer et de déterminer ceux qu'il convient d'approuver. Après qu'un produit a été approuvé, Patrimoine Manuvie surveille les changements importants qui lui sont apportés. En plus de ce contrôle préalable, votre conseiller doit comprendre les produits qui sont négociés pour votre compte ou qui vous sont recommandés, y compris la structure, les caractéristiques, les risques, les coûts initiaux et autres coûts courants, ainsi que l'incidence de ces coûts sur le rendement de votre placement. C'est ce que l'on appelle, dans le secteur des valeurs mobilières, l'obligation de connaître son produit.

Nous proposons à la fois des produits exclusifs et des produits de tiers. Un produit est considéré comme un produit exclusif si Patrimoine Manuvie est liée ou rattachée à l'émetteur du titre, ou si elle ou l'une de ses sociétés affiliées est le gestionnaire de fonds de placement ou de portefeuille de l'émetteur du titre (par exemple, fonds communs de placement Manuvie). Les produits exclusifs que nous vendons sont soumis au même processus de contrôle préalable que les produits de tiers que nous offrons et nos conseillers obtiennent le même pourcentage de commission pour la vente de produits exclusifs que pour la vente de produits de tiers.

La plupart des produits que nous offrons peuvent être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable, sans restriction et avec peu ou pas d'incidence sur leur prix. Cependant, nous offrons aussi des produits qui peuvent être difficiles à racheter ou à vendre. Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils sont illiquides (n'étant pas négociés régulièrement), qu'ils ne permettent pas la revente ou le rachat, ou qu'ils ne peuvent être rachetés que par l'émetteur. Cela signifie que vous pourriez devoir vendre ces produits à un prix inférieur pour trouver preneur ou que vous pourriez être incapable de les vendre. Les restrictions ou procédures de revente et de rachat d'un produit sont décrites dans les documents d'offre du produit. Les produits qui pourraient être difficiles à racheter ou à vendre comprennent les CPG, les CPG liés au marché, les fonds à capital de risque de travailleurs et les billets à capital protégé avant leur échéance.

Nous offrons de nouveaux comptes « titulaire pour compte » ainsi que des REEE et des régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) Au nom du client. Nous continuons à gérer les comptes existants Au nom du client en dehors du cadre des REEE et des REEI. Les placements gérés dans des comptes « titulaire pour compte » sont détenus au nom de SCFC, qui agit à titre de courtier chargé de comptes de Patrimoine Manuvie, en tant que mandataire pour votre ou vos comptes. Les placements Au nom du client sont enregistrés directement à votre nom dans les livres et registres de la société de fonds tenus par le gestionnaire du fonds commun de placement ou en son nom.

Entente avec le courtier remisier ou le courtier chargé de comptes

Services de compensation Fidelity Canada (« SCFC ») agit à titre de courtier chargé des comptes de Patrimoine Manuvie et est notre mandataire pour la compensation, le règlement, la tenue de dossiers et, au besoin, les services de garde fournis à votre compte. À titre de mandataire de Manuvie, SCFC acceptera, réalisera et réglera les opérations conformément aux instructions que Patrimoine Manuvie lui fournit en votre nom. À titre de courtier chargé de comptes, SCFC sera responsable de l'émission des avis d'exécution, des relevés de compte, des rapports sur les Titres que vous détenez ailleurs que chez SCFC ou chez Patrimoine Manuvie et des feuillets d'impôt. Patrimoine Manuvie est chargée de livrer vos chèques et Titres à SCFC, qui, à titre de courtier chargé de comptes, assume ensuite les responsabilités de conservation et de garde pour vos comptes.

En tant que courtier remisier, Patrimoine Manuvie est responsable du contrôle et de la supervision de vos opérations, de la convenance des achats de titres et de la structure de votre portefeuille de titres au regard de votre situation financière. Patrimoine Manuvie est également responsable de l'ouverture et de l'approbation des comptes clients. Patrimoine Manuvie et SCFC sont toutes deux responsables de voir à ce que l'ensemble des règles et règlements applicables de l'OCRI soient respectés.

Information sur le fiduciaire

La Société de fiducie TSX (le « Fiduciaire ») est le Fiduciaire des régimes enregistrés de Patrimoine Manuvie. La Déclaration de Fiducie que vous recevez lorsque vous ouvrez un compte de régime enregistré est le contrat qui régit le fonctionnement de ce régime. Le Fiduciaire a nommé SCFC comme mandataire et peut nommer d'autres mandataires pour qu'ils fournissent des services à vos régimes enregistrés conformément à la Déclaration de Fiducie.

3 Conflits d'intérêts

Comprendre les conflits d'intérêts

Parfois, nos intérêts en tant que société de services financiers et ceux de nos représentants peuvent être incompatibles avec vos intérêts en tant que client. Nous avons adopté des politiques et des procédures pour nous aider à repérer et à traiter ces conflits d'intérêts importants. Tous les conflits d'intérêts importants seront traités dans votre intérêt et vous seront divulgués en temps opportun. Si nous ne pouvons pas résoudre efficacement un conflit important dans votre intérêt, ou si le conflit est autrement proscrit par la loi, nous l'évitons.

Nous vous informons des conflits importants réels, potentiels ou perçus, afin que vous puissiez mieux les comprendre et évaluer les répercussions qu'ils peuvent avoir pour vous. Il y a un conflit d'intérêts lorsque, par exemple :

- Patrimoine Manuvie, ou votre conseiller, a des intérêts financiers ou autres qui sont incompatibles avec vos intérêts en tant que client;
- Patrimoine Manuvie ou votre conseiller peuvent être amenés à faire passer leurs propres intérêts avant les vôtres.

Divulgarion des conflits d'intérêts

Le tableau qui suit présente tous les conflits d'intérêts importants réels, potentiels ou perçus, qui s'appliquent à notre relation avec vous, et il explique la nature et l'étendue du conflit, la façon dont il pourrait vous toucher ou représenter un risque pour vous, et la manière dont nous le réglons.

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
Relations entre Patrimoine Manuvie inc. (« Patrimoine Manuvie ») et d'autres sociétés de Manuvie	Patrimoine Manuvie est indirectement détenue en totalité par la Société Financière Manuvie (SFM), une société internationale de services financiers. La SFM est également, en dernier ressort, la société mère de Gestion de placements Manuvie limitée, le gestionnaire des fonds communs de placement Manuvie et des FNB Manuvie, et de la Banque Manuvie du Canada. Cette propriété commune peut donner l'impression que nous agissons dans l'intérêt du groupe de sociétés Manuvie et non dans celui de nos clients.	Bien que le groupe de sociétés Manuvie, dans son ensemble, touche plus de revenus lorsque nous vendons des produits Manuvie plutôt que des produits de tiers, nos conseillers reçoivent la même part de commissions pour la vente de produits exclusifs que pour la vente de produits de tiers. Les produits exclusifs que nous vendons sont soumis aux mêmes critères de sélection et processus d'examen que les produits de tiers que nous vendons. Nous ne sommes pas autorisés à acheter des fonds communs de placement Manuvie ou des titres d'émetteurs liés et associés sans votre consentement. Le groupe Marchés des capitaux de Patrimoine Manuvie pourrait prendre des mesures de placement qui sont favorables ou défavorables à un émetteur lié et associé. Notre groupe Marchés des capitaux divulguera toute relation avec l'émetteur dans ses documents d'offre. Si vous souhaitez transférer votre actif de Patrimoine Manuvie à un autre membre du groupe de sociétés de Manuvie, nous vous exonérerons des frais habituels pour le transfert, car Manuvie, dans son ensemble, continue de profiter du fait que vous restez client.

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
<p>Rémunération des conseillers</p>	<p>Nos conseillers sont rémunérés pour les produits qu'ils vous vendent et les conseils qu'ils vous donnent. Les niveaux de rémunération varient selon les produits et nous pouvons être amenés à recommander des produits assortis d'une rémunération plus élevée.</p> <p>Patrimoine Manuvie offre des comptes à commission et des comptes à honoraires forfaitaires. Les frais et commissions liés à vos placements et à votre ou vos comptes varient en fonction du type de compte, de vos placements, du type d'activité ayant cours dans votre compte et des programmes auxquels vous choisissez de participer. Vous pouvez payer plus ou moins de frais et votre conseiller peut percevoir plus ou moins de commissions à l'égard de divers comptes pour des placements similaires, en fonction du montant que vous avez investi et des honoraires du programme, s'il y a lieu, sur lesquels vous vous êtes mis d'accord avec votre conseiller. Les comptes à honoraires forfaitaires ne doivent être recommandés que lorsqu'ils favorisent l'intérêt du client, compte tenu de ses activités de négociation et de ses besoins et objectifs en matière de placement. Lorsqu'un conseiller recommande à un client un compte à honoraires forfaitaires qui ne favorise pas son intérêt, cela le met en situation de conflit d'intérêts.</p> <p>Il y a un conflit d'intérêts inhérent lorsque Patrimoine Manuvie négocie ou recommande des produits Manuvie (également appelés des produits exclusifs), car le groupe de sociétés Manuvie, dans son ensemble, touche plus de revenus lorsque nous vendons des produits Manuvie plutôt que des produits de tiers. Cela peut donner l'impression que nos recommandations d'achat de produits exclusifs sont influencées par des facteurs autres que les intérêts de nos clients.</p> <p>Les courtiers, comme Patrimoine Manuvie, se placent en conflit d'intérêts s'ils proposent aux conseillers des incitatifs pour vendre certains produits plutôt que d'autres, ou fixent des objectifs de vente et de chiffre d'affaires, car cela peut inciter les conseillers à faire passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients.</p>	<p>Avant de réaliser une opération, nous sommes tenus de vous informer des commissions et autres formes de rémunération que nous recevrons pour cette opération. Nos conseillers ne peuvent vendre que des produits examinés et approuvés par Patrimoine Manuvie et nous n'approuverons pas un produit si les coûts pour le client ne sont pas concurrentiels ou sont anormalement élevés.</p> <p>Les conseillers doivent évaluer la convenance de divers types de comptes et programmes et recommander le type de compte ou le programme qui privilégie les intérêts du client. L'équipe Conformité des Services-conseils examine nos comptes et nos barèmes de frais pour s'assurer que nos clients ont opté pour des types de comptes ou des programmes appropriés et qu'ils reçoivent des services qui justifient les frais facturés.</p> <p>Nos conseillers reçoivent la même part de commissions pour la vente de produits exclusifs que pour la vente de produits de tiers. Les produits exclusifs que nous vendons sont soumis aux mêmes critères de sélection et processus d'examen que les produits de tiers que nous offrons. Une explication des honoraires associés aux divers produits se trouve à la section 10. Patrimoine Manuvie renoncera également à percevoir ses frais annuels d'administration de comptes d'épargne-retraite enregistrés pour les clients qui détiennent des fonds communs de placement Manuvie d'une valeur de 50 000 \$ ou plus dans l'ensemble de leurs comptes chez Patrimoine Manuvie au moment où ces frais annuels sont déterminés, le tout afin de réduire les revenus que le groupe de sociétés Manuvie tire de vos comptes. Nous divulguons cette renonciation au paiement de ces frais d'administration dans notre brochure « Frais d'administration et de service ».</p> <p>Nous n'incitons pas nos conseillers à vendre certains types de produits ou les produits de certains fabricants plutôt que d'autres, et nous n'avons pas d'objectifs annuels en matière de chiffre d'affaires ou de revenus. Nous avons mis en place plusieurs programmes de récompenses et de reconnaissance pour souligner la réussite de nos conseillers exceptionnels. La qualification des conseillers varie selon les programmes, mais elle est généralement fondée sur une combinaison du montant de l'actif qu'ils gèrent et du montant des commissions qu'ils génèrent. L'équipe Conformité des Services-conseils a mis en place un processus de contrôle des niveaux de rémunération des conseillers afin d'identifier ceux qui pourraient être impliqués dans des ventes inappropriées pour augmenter leur niveau de rémunération ou être admissibles à nos programmes de récompenses et de reconnaissance.</p>

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
<p>Ententes de recommandation</p>	<p>Les ententes prévoyant une rémunération pour les conseillers qui recommandent un client à une autre partie mènent en soi à un conflit d'intérêts inhérent. Le versement d'une rémunération peut inciter un conseiller à faire une recommandation même si cette dernière n'est pas dans l'intérêt du client.</p>	<p>Patrimoine Manuvie a conclu des ententes de recommandation avec divers conseillers en placement et gestionnaires de portefeuille. En règle générale, Patrimoine Manuvie ne conclut pas d'ententes de recommandation avec des personnes ou des sociétés qui ne sont pas rattachées au secteur des valeurs mobilières. L'une des exceptions est l'entente de recommandation intervenue entre nous et la Banque Manuvie du Canada.</p> <p>Nous avons également conclu une entente de recommandation de produits hypothécaires et bancaires avec la Banque Manuvie du Canada et sa filiale à part entière, la Société de fiducie Manuvie. Dans le cas des recommandations faites à la Banque Manuvie du Canada, les conseillers touchent une commission de recommandation ponctuelle et pourraient également recevoir une commission de recommandation récurrente s'ils remplissent certaines conditions, telles que déterminées par la Banque Manuvie du Canada, en fonction des cibles de recommandation qu'ils ont fixées pour les produits et les soldes des produits.</p> <p>Avant de vous recommander à une autre partie, votre conseiller est tenu de s'assurer que cette recommandation favorisera votre intérêt. Avant ou au moment de la recommandation, votre conseiller vous remettra un document d'information contenant des renseignements importants sur l'entente de recommandation, y compris le montant de la commission de recommandation qu'il touchera (ou la façon dont cette commission sera calculée). Si on vous dirige vers un gestionnaire de portefeuille, nous vous informerons des frais de gestion de placement que vous pourrez vous attendre à payer. Ces frais pourraient être supérieurs aux commissions et aux frais que vous paieriez en tant que client de Patrimoine Manuvie, et ils varieront selon le gestionnaire de portefeuille qui vous sera recommandé. Nous avons besoin de votre consentement avant de pouvoir vous faire une recommandation et vous n'êtes pas obligé d'accepter cette recommandation.</p> <p>Les conseillers ne sont pas autorisés à conclure directement des ententes de recommandation rémunérées avec des personnes ou des sociétés non rattachées au secteur des valeurs mobilières.</p>

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
Activités externes du conseiller	<p>Votre conseiller doit réaliser toutes les activités liées à des titres par l'intermédiaire de Patrimoine Manuvie. Si votre conseiller offre d'autres produits et services, il s'agit d'activités ne figurant pas parmi celles pour lesquelles il est inscrit auprès de Patrimoine Manuvie (appelées des activités externes). Les activités externes peuvent engendrer des conflits d'intérêts si elles ont une incidence sur la capacité du conseiller à fournir des conseils impartiaux dans l'intérêt du client, si ce conseiller est rémunéré pour ces activités, si elles lui prennent trop de temps, si elles sont susceptibles d'entraîner de la confusion chez le client, ou en raison de la nature du poste et du niveau d'influence que le conseiller détient.</p>	<p>Patrimoine Manuvie est tenue d'approuver au préalable et de surveiller toutes les activités externes auxquelles se livrent ses conseillers. Nous tenons compte des questions relatives aux conflits d'intérêts existants ou potentiels lorsque nous décidons d'approuver ou non une activité externe. Les conflits qui ne peuvent être résolus dans l'intérêt du client ne seront pas autorisés (ce qui signifie que le conseiller devra cesser d'exercer l'activité externe, faute de quoi il ne sera plus inscrit auprès de Patrimoine Manuvie). Les activités externes interdites comprennent la détention d'un permis d'agent immobilier et l'exercice d'une fonction d'associé, d'administrateur ou de dirigeant d'une société cotée en bourse. Les activités autorisées comprennent la détention d'une licence d'agent d'assurance. Les autres activités externes sont évaluées au cas par cas en tenant compte de tous les conflits existants et potentiels qui peuvent en découler. Si votre conseiller propose d'autres produits ou services, vous recevrez un formulaire de divulgation des activités externes sur lequel ces activités seront décrites. Patrimoine Manuvie ne fait aucune déclaration, ne donne aucune garantie et n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les activités externes de votre conseiller.</p>
Don ou réception de cadeaux ou de divertissements partagés à des fins professionnelles	<p>Lorsque les conseillers reçoivent des cadeaux, autres que des cadeaux de valeur minime, de la part d'émetteurs de produits, de sociétés de fonds communs de placement ou de partenaires de recommandation, cela crée un conflit d'intérêts potentiel, car la réception de ces avantages peut influencer, ou donner l'impression d'influencer, la capacité du conseiller à faire des recommandations de placement impartiales. Les cadeaux offerts par le conseiller à son client peuvent également susciter des inquiétudes quant à des possibilités de conflits d'intérêts ou de favoritisme, ou pourraient engendrer une obligation pour le client ou le conseiller dans le futur.</p>	<p>Patrimoine Manuvie a mis en place des politiques et des procédures qui interdisent au conseiller et à son client d'offrir à l'autre ou de recevoir de la part de l'autre des cadeaux ou des divertissements partagés à des fins professionnelles, sauf s'ils ont une valeur minime, et qui interdisent aussi aux conseillers de recevoir des cadeaux, des articles promotionnels et des invitations à des activités provenant d'émetteurs de produits, de sociétés de fonds communs de placement ou de partenaires de recommandation. Les conseillers doivent tenir un registre de tous les cadeaux reçus de la part d'un émetteur de produit, d'une société de gestion de fonds ou d'un partenaire de recommandation; ou de tous les articles promotionnels ou activités payés par ces derniers.</p>
Clients ayant des intérêts qui s'opposent	<p>Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre des clients, car leurs priorités et intérêts contradictoires font en sorte qu'il est difficile de résoudre simultanément tous les conflits d'intérêts dans l'intérêt de tous les clients.</p>	<p>Patrimoine Manuvie applique des politiques et des procédures qui lui permettent de gérer les intérêts divergents des clients et de s'assurer que cela est fait de manière équitable et transparente.</p>

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
Plaintes de clients et erreurs	Il est possible que Placements Manuvie soit en conflit d'intérêts lorsqu'elle répond à une plainte ou qu'elle corrige une erreur, car elle pourrait être portée à faire cette rectification dans notre propre intérêt plutôt que dans celui du client.	Patrimoine Manuvie s'engage à traiter toutes les plaintes de manière équitable et raisonnable, conformément à ses procédures de traitement des plaintes et à sa politique de rectification des opérations. Nous examinons toutes les plaintes des clients et y répondons. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez aller à un échelon supérieur et faire suivre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou à l'OCRI.
Opérations financières personnelles avec des clients	Nos conseillers se trouvent en situation de conflit d'intérêts lorsqu'ils effectuent des opérations financières personnelles avec leurs clients, car ils risquent alors de faire passer leurs propres intérêts avant ceux de ces clients.	Il est interdit à nos conseillers de prêter de l'argent à des clients, de leur en emprunter ou de recevoir une garantie de leur part pour emprunter de l'argent ou relativement à d'autres actifs. Il est également interdit aux conseillers de faire des placements avec leurs clients, par exemple dans le cadre d'un club de placement, ou d'acheter un actif à un client. Il leur est aussi interdit d'exercer un contrôle total ou une autorité complète sur les affaires financières d'un client (en agissant, par exemple, comme fondé de pouvoir, exécuteur testamentaire ou fiduciaire), sauf si ce client est lié au conseiller et que l'entente a été approuvée au préalable par Patrimoine Manuvie. Ces interdictions sont gérées à l'aide d'une combinaison de politiques et de procédures, d'activités de formation et d'un suivi continu.
Pratiques de négociation inappropriées	Nos conseillers se trouvent en situation de conflit d'intérêts s'ils se livrent à des pratiques de négociation contraires à l'éthique ou inappropriées qui leur rapportent, mais qui ne sont pas dans l'intérêt du client.	Il est interdit à nos conseillers de s'engager dans des activités de négociation manipulatrices et trompeuses qui donneraient l'impression, d'une manière fautive ou insidieuse, qu'il s'agit d'activités de négociation correctes, ou qui entraîneraient une augmentation ou une diminution artificielle du prix de vente ou du prix d'achat, ce qui aurait des répercussions négatives pour nos clients. Il est également interdit à nos conseillers de tirer parti de leur connaissance d'opérations réalisées par des clients de manière à agir « en avance sur le marché », comme on appelle ce genre de pratique. Ces interdictions sont gérées à l'aide d'une combinaison de politiques et de procédures, d'activités de formation et d'un suivi continu.

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
<p>Le recours au financement par emprunt, ou effet de levier, dans les comptes des clients</p>	<p>L'effet de levier consiste à utiliser de l'argent emprunté pour acheter des titres. Il existe un conflit d'intérêts potentiel lorsque les clients empruntent de l'argent pour investir, car cela accroît la taille du portefeuille de leurs conseillers et se traduit par des commissions plus élevées pour ces derniers. Outre les risques accrus liés au financement par emprunt, les coûts associés à l'emprunt sont également plus élevés, ce qui peut impliquer que cette stratégie n'est pas dans l'intérêt du client.</p>	<p>Avant d'ouvrir un compte financé par emprunt, les clients reçoivent un document d'information expliquant les risques liés à l'utilisation d'argent emprunté pour investir. L'équipe Conformité des Services-conseils examine toutes les demandes de comptes financés par emprunt avant qu'elles soient approuvées afin de s'assurer que le financement par emprunt convient au client. Elle procède également à des examens annuels après l'ouverture du compte pour s'assurer qu'il convient toujours au client et elle surveille les tendances en matière d'ouverture de comptes financés par emprunt par des conseillers afin de s'assurer que ces derniers ouvrent ces comptes dans l'intérêt du client.</p>
<p>Autres façons dont nous pouvons tirer des revenus de vos activités</p>	<p>SCFC peut combiner ses liquidités avec celles des clients de Patrimoine Manuvie détenues dans un ou des comptes « titulaire pour compte ». Cela peut engendrer un conflit d'intérêts étant donné que SCFC récoltera plus d'intérêts sur ce montant de liquidités plus élevé qu'elle ne l'aurait fait si elle ne les avait pas combinées, et qu'elle partagera une partie de ces intérêts avec Patrimoine Manuvie.</p> <p>SCFC, ou une entité liée, effectuera une conversion de devises pour les opérations effectuées dans des devises autres que la devise de votre compte. Elle touchera des revenus liés à la conversion de devises et partagera une partie de ces revenus avec Patrimoine Manuvie. Il s'agit d'un conflit d'intérêts, car Patrimoine Manuvie touchera des revenus fondés sur une conversion de devises en plus des commissions ou autres frais perçus à l'égard de l'opération.</p>	<p>Bien que Patrimoine Manuvie touche une partie de l'intérêt que SCFC tire de soldes créditeurs combinés, nous pouvons également payer à nos clients de l'intérêt sur des soldes créditeurs, selon le taux d'intérêt en vigueur. Il est indiqué sur le relevé de compte des clients que les soldes créditeurs détenus dans des comptes non enregistrés ne seront pas séparés et pourraient être utilisés par SCFC dans le cadre de ses activités. SCFC et Patrimoine Manuvie tirent des revenus du traitement d'opérations de change. Cela est indiqué dans ce tableau et dans la convention de compte client de cette brochure.</p>

4 Relation avec les clients

Le succès de notre relation est très important pour nous. Il est important que vous connaissiez les divers rôles et responsabilités qui vous reviennent, à vous ainsi qu'à votre conseiller et à Patrimoine Manuvie, en ce qui concerne votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie, et que vous sachiez à quoi vous attendre relativement aux services et aux frais.

Votre compte Patrimoine Manuvie sera autogéré ce qui signifie que votre conseiller en épargne collective vous donne des conseils en matière de placement et vous recommande des placements de façon impartiale. Cependant, vous êtes responsable de toutes les décisions de placement prises pour votre ou vos comptes et vous devez autoriser chaque opération. Un compte autogéré peut être assorti de commissions ou d'honoraires (voir la section 10 pour de plus amples renseignements sur les honoraires). Vous pouvez consulter la section Profil d'investissement de votre formulaire de demande d'ouverture de compte pour connaître les objectifs de placement, la tolérance au risque et l'horizon de placement de chacun de vos comptes. Chaque compte est identifié en fonction du type de compte (par exemple, espèces ou REER), de la garde de l'actif (par exemple, titulaire pour compte ou nom du client) et du type de frais (commissions ou honoraires).

Ce à quoi vous pouvez vous attendre de la part de Patrimoine Manuvie

Les responsabilités de Patrimoine Manuvie envers vous sont les suivantes :

- vous fournir de l'information sur la relation que nous avons avec vous;
- évaluer la convenance des placements gérés dans votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie (pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section 5);
- vous informer des activités de vos comptes au moyen d'avis d'exécution et de relevés de compte, et en s'acquittant d'autres obligations qu'imposent les lois et règlements sur les valeurs mobilières;
- vous fournir des aperçus de fonds, des prospectus, des notices d'offre et/ou d'autres documents d'information sur les produits lorsque la loi l'exige;
- superviser les conseillers et les directeurs de succursale;
- traiter toute plainte concernant ses services de manière équitable et raisonnable.

À titre de courtier chargé de comptes, les responsabilités de SCFC sont les suivantes :

- vous informer des activités de vos comptes au moyen d'avis d'exécution, de relevés de compte, de rapports sur les titres que vous détenez ailleurs que chez SCFC ou Patrimoine Manuvie, des déclarations fiscales et en s'acquittant d'autres obligations que lui imposent les lois et règlements sur les valeurs mobilières;
- recevoir, livrer et garder des fonds et des titres reçus par l'entremise de Patrimoine Manuvie; et
- émettre et recevoir des chèques et livrer et recevoir des titres au nom de Patrimoine Manuvie en ce qui concerne toutes les opérations confiées à SCFC.

Le succès de notre relation dépend également des responsabilités que vous devez assumer, à savoir :

- fournir à votre conseiller des renseignements exacts et à jour se rapportant à la Connaissance du client (voir la section 5);
- examiner attentivement et sans tarder toutes les communications de Patrimoine Manuvie ou liées à votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie, y compris les avis d'exécution et les relevés de compte, et nous informer rapidement de toute erreur;
- participer activement à votre relation avec nous en posant des questions et en communiquant immédiatement avec Patrimoine Manuvie si vous n'êtes pas satisfait de la gestion des affaires de votre ou vos comptes;
- examiner tous les documents d'information sur les produits, y compris les aperçus de fonds, les prospectus et les notices d'offres, qui vous sont fournis relativement aux placements que vous faites dans votre ou vos comptes.

5 Convenance au client et renseignements liés à la Connaissance du client

Patrimoine Manuvie et votre conseiller doivent déterminer si les placements gérés dans votre ou vos comptes vous conviennent. Pour ce faire, nous tenons compte de divers facteurs liés à vos objectifs de placement et à votre situation personnelle. Dans le secteur des valeurs mobilières, ces facteurs sont désignés par l'expression « Connaissance du client » (ou renseignements liés à la « Connaissance du client »). Ils sont décrits plus en détail ci-dessous.

Il est important que vous fournissiez à Patrimoine Manuvie et à votre conseiller des renseignements exacts et à jour liés à la Connaissance du client afin que nous puissions évaluer la convenance de vos placements. **Vous devez vous assurer que vos renseignements liés à la connaissance du client ont été correctement consignés dans votre documentation d'ouverture de compte et dans les documents subséquents liés au compte. Vous devez également informer rapidement votre conseiller de toute modification de ces renseignements.** Vous recevrez un énoncé des renseignements liés à la Connaissance du client que nous obtiendrons auprès de vous lorsque vous ouvrirez votre ou vos comptes et lorsque vous nous informerez de toute modification importante apportée à ces renseignements.

Nous avons besoin d'obtenir au moins les renseignements liés à la Connaissance du client suivants à votre sujet, pour nous aider à déterminer la convenance de vos placements :

- **Votre situation personnelle** – y compris votre âge, vos coordonnées, votre état matrimonial ou situation familiale, les renseignements sur votre emploi ou votre profession et le nom des personnes qui ont un intérêt financier personnel dans votre compte. Si le compte est ouvert pour une entité autre qu'une personne physique (par exemple, une société), nous aurons besoin de renseignements sur cette société, y compris sa raison sociale, son adresse, son type d'organisation et son activité principale, ainsi que le nom de la personne autorisée à donner des instructions pour le compte.
- **Votre situation financière** – englobe ce qui suit :
 - **Revenu annuel** – Le montant de votre revenu annuel provenant de toutes les sources pertinentes.
 - **Valeur nette** – Le total de tous vos actifs (maison, placements, etc.) moins vos dettes (endettement, hypothèque, etc.).
 - **Besoins en liquidité** – Il s'agit de savoir dans quelle mesure vous souhaitez ou devez accéder à tout ou à une partie de vos placements pour absorber des dépenses, remplir des engagements financiers ou financer des dépenses importantes prévues.
 - **Actifs financiers** – Ceci comprend une ventilation de vos actifs financiers et peut englober des placements détenus à l'extérieur de Patrimoine Manuvie.
 - **Effet de levier ou financement de placements par emprunt** – Détail des éventuels fonds empruntés pour financer vos placements.
- **Connaissances en matière de placements** – Ceci renvoie à votre compréhension du processus de placement, des produits de placement, des marchés financiers, des risques et limites s'y rattachant et de l'incidence du niveau de risque assumé sur le rendement potentiel de vos placements. Vos connaissances en matière de placement seront évaluées et classées comme suit : avancées/approfondies, bonnes/utiles, moyennes/acceptables ou médiocres/inexistantes.
- **Besoins et objectifs en matière de placements** – Vous devrez entre autres nous décrire vos besoins en liquidités ainsi que les résultats financiers que vous souhaitez atteindre pour les placements détenus dans un compte donné. Vos objectifs de placement pourraient figurer parmi les suivants : croissance, revenu et préservation du capital. Votre compte sera désigné comme étant assorti d'un objectif ou d'une combinaison de ces objectifs, lesquels peuvent être décrits comme suit :
 - **Croissance** – La partie du compte qui doit générer une croissance du capital au fil du temps. Les placements peuvent comprendre des fonds de placement composés d'actions.
 - **Revenu** – La partie du compte qui doit générer un revenu périodique. Les placements peuvent comprendre des obligations, des titres de créance et des fonds de placement détenant ces types de titre et des titres de capitaux propres rapportant des dividendes.
 - **Préservation du capital** – La partie du compte qui doit comprendre des actifs susceptibles de conserver leur valeur au fil du temps, y compris des espèces ou des quasi-espèces.
- **Horizon de placement** – Le moment auquel, selon vos prévisions, vous aurez besoin de vos placements (à la retraite, pour acheter une maison, etc.). Votre horizon de placement sera évalué en fonction de vos besoins en liquidités, de votre âge, de vos objectifs de placement, de votre profil de risque et d'autres éléments de votre situation personnelle. En général, si vous avez un horizon de placement plus long, vous pourriez jouir d'une plus grande flexibilité dans le choix de vos placements, alors que si vous avez un horizon de placement plus court, les placements prudents pourraient être votre seule option.
- **Profil de risque** – Votre profil de risque correspond à (i) votre volonté d'accepter un niveau de risque (votre tolérance au risque) ou à (ii) votre capacité à assumer une perte financière (votre capacité à tolérer le risque), selon la moins grande des deux.
 - **Tolérance au risque** – Cela tient compte de votre volonté d'acceptation du risque et de la mesure dans laquelle vous êtes prêt à gérer la possibilité de perdre de l'argent sur vos placements.
 - **Capacité à tolérer le risque** – Il s'agit de votre capacité à assumer une perte financière compte tenu de votre situation personnelle, y compris votre situation financière, votre âge, l'étape de vie où vous êtes rendu et la part que représente un compte ou une position de placement dans l'ensemble de vos placements.

La cote de risque des placements gérés dans votre ou vos comptes doit être en accord avec votre profil de risque. Voici une description des niveaux de risque liés aux placements :

- **Faible risque** – Placements dont la volatilité du cours est historiquement inférieure à la moyenne et dont les taux de rendement sont relativement faibles. Ils peuvent habituellement être rachetés ou vendus avec peu ou pas d'incidence sur leur cours et ils comprennent généralement des obligations du gouvernement du Canada et des provinces, ainsi que des fonds de placement investissant la majeure partie de leur actif dans ces types de placements.
- **Risque moyen** – Placements ayant historiquement présenté une volatilité moyenne des cours s'y rattachant et des taux de rendement moyens. Ils peuvent habituellement être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable avec peu ou pas d'incidence sur leur cours et ils comprennent généralement des obligations étrangères et de sociétés de haute qualité, des actions nord-américaines à grande capitalisation et des fonds de placement qui investissent la majeure partie de leur actif dans ces types de placements.
- **Risque élevé** – Placements ayant historiquement présenté une volatilité supérieure à la moyenne en ce qui concerne les cours s'y rattachant et des taux de rendement élevés. Ils peuvent généralement être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable et cela aura peu ou pas d'incidence sur leur prix. Dans certains cas, cela dit, ces placements pourraient, de façon inattendue, devenir difficiles à racheter ou à vendre aux prix actuels du marché. Ils comprennent généralement la plupart des obligations à haut rendement, des actions à faible capitalisation, des actions étrangères, des fonds de couverture et d'autres placements alternatifs.

Convenance au client

Notre analyse continue de la convenance au client commence au moment de l'ouverture du compte. Nous déterminerons quel type de compte (à honoraires forfaitaires, à commission, etc.) convient à votre situation. Votre conseiller vous recommandera des placements appropriés et vous serez responsable de toutes les décisions de placement pour votre ou vos comptes. Il est important de rappeler que même si nous respectons notre obligation de déterminer ce qui vous convient, cela ne garantit pas un résultat donné pour vos placements.

Avant d'ouvrir un compte pour vous, d'acheter, de vendre, de déposer, d'échanger ou de transférer des titres par l'entremise de ce compte, ou de prendre ou de recommander une mesure de placement pour vous, votre conseiller doit déterminer que la mesure prise :

- est adaptée à votre situation en tenant compte de ce qui suit :
 - les renseignements ayant servi à mieux vous connaître en tant que client, y compris le niveau de risque associé au compte;
 - l'évaluation du produit faite par votre conseiller ou la compréhension qu'il a du produit;
 - votre portefeuille de placements et l'incidence de l'opération sur la concentration et la liquidité du compte et du produit;
 - le coût du produit et son incidence sur le rendement de vos placements;
 - l'éventail raisonnable d'autres placements ou mesures qui existe au moment où cette évaluation est effectuée; et
- qu'elle accorde la priorité à vos intérêts.

Lorsque vous prenez des décisions de placement, il est important que vous teniez compte des risques suivants :

- **Risque de concentration** – Lorsqu'une part trop importante de vos placements est affectée à un petit nombre de titres, le manque de diversification qui en résulte peut entraîner une plus grande volatilité. Étant donné qu'il y a une concentration excessive d'un petit nombre de titres dans votre ou vos comptes, ceux-ci sont plus sensibles aux variations de la valeur de ces titres.
- **Risque lié aux titres de créance** – Lorsque vous achetez un titre de créance, celui-ci représente de l'argent emprunté que l'émetteur doit vous rembourser (à vous, le prêteur), conformément aux modalités rattachées à ce titre. Il y a alors un risque que certains émetteurs ne remboursent pas les intérêts ou le capital dans les délais prévus, ce qui peut entraîner une perte pour vous en tant que prêteur.
- **Risque lié au taux d'intérêt** – Risque qu'une variation potentielle des taux d'intérêt puisse influencer la valeur de votre placement dans un titre de créance comme une obligation ou un produit à revenu fixe. Si vous détenez un placement assorti d'un taux d'intérêt fixe, sa valeur pourrait diminuer si les taux d'intérêt augmentent, et elle pourrait augmenter si les taux d'intérêt diminuent pendant la période où vous détenez ce placement.

- **Risque lié au taux de change** – Risque que les variations de la valeur du dollar canadien (par rapport à une devise étrangère) influencent la valeur en dollars canadiens des titres libellés en devises étrangères. Cela signifie que si vous détenez un titre dont le prix a été établi dans une devise étrangère, vous pourriez perdre de l'argent sur votre placement après que la valeur de ce titre aura été convertie en dollars canadiens, même si la valeur de ce placement augmente.
- **Risque lié aux titres de capitaux propres** – Les titres de capitaux propres représentent une participation dans une entité. Cette entité est sensible aux conditions économiques et financières en général, tant à l'interne qu'à l'externe. Contrairement aux titres de créance, l'entité n'est pas tenue de vous rembourser le montant de votre placement et le rendement prévu est incertain. En cas de faillite de l'entité, vous pourriez perdre la totalité ou la majeure partie de votre placement.
- **Risque lié aux placements étrangers** – Risque que les titres émis dans un pays autre que le Canada soient exposés à des risques supplémentaires propres à ce pays, tels que les risques liés au contexte politique ou économique, au marché ou à la liquidité, ou encore à la réglementation. Ces risques liés aux placements étrangers font en sorte que la valeur du placement peut fluctuer davantage que celle des titres canadiens.
- **Risque d'illiquidité** – La liquidité renvoie à la rapidité avec laquelle un placement peut être acheté ou vendu. Le risque d'illiquidité est le risque que vous ne puissiez pas convertir un titre en liquidités rapidement ou facilement pour le motif qu'il n'est pas négocié régulièrement. Vous pourriez donc devoir vendre un titre à un prix inférieur pour trouver preneur ou être incapable de le vendre.
- **Risque de spécialisation** – Il y a un risque de spécialisation lorsque vous achetez un titre qui est axé sur un type de placement précis, comme une société d'un secteur d'activité en particulier, ou sur une région géographique donnée. Tout comme le risque de concentration, ce risque implique que, sans diversification, le titre pourrait subir des pertes plus importantes si le secteur spécialisé ou la région géographique en cause enregistre des rendements médiocres.

Si un placement est jugé inapproprié, votre conseiller en discutera avec vous et pourrait vous recommander de ne pas acheter le titre en cause ou de le vendre, selon le cas. Votre conseiller tiendra également compte de tout changement important dans votre situation qui entraînerait le besoin de mettre à jour vos renseignements à jour de vos renseignements liés à la Connaissance du client. Si vous souhaitez quand même faire un placement que nous jugeons inapproprié, nous déciderons, selon chaque cas, de procéder ou non à l'opération.

Patrimoine Manuvie et votre conseiller verront à ce que toute mesure prise, toute recommandation faite ou toute décision prise en votre nom soit appropriée et fasse passer vos intérêts en premier, y compris lorsque :

- une opération est acceptée ou une recommandation est faite;
- vous virez ou retirez des actifs se trouvant dans votre ou vos comptes, ou y déposez des actifs;
- Patrimoine Manuvie apprend qu'un changement apporté à un placement détenu dans votre compte pourrait faire en sorte que ce placement ou ce compte ne vous convienne plus compte tenu des critères de convenance établis;
- il y a eu un changement de conseiller;
- Patrimoine Manuvie ou votre conseiller apprend qu'un changement important a été apporté à vos renseignements liés à la Connaissance du client;
- nous examinons avec vous vos renseignements liés à la Connaissance du client, ce que nous sommes tenus de faire au moins tous les 36 mois.

Patrimoine Manuvie et votre conseiller n'examineront pas la convenance des placements gérés dans votre ou vos comptes lorsque des événements importants surviennent sur le marché. Toutefois, si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant ces placements, en cas de fluctuation importante du marché ou à tout autre moment, communiquez avec votre conseiller pour demander un examen de ce ou ces comptes.

Personne-ressource de confiance et blocages temporaires

Dans le cadre du processus d'ouverture de compte (ou, pour les comptes existants, lors des rencontres avec votre conseiller), nous vous demanderons le nom et les coordonnées d'une personne-ressource de confiance. Une personne-ressource de confiance est une personne avec laquelle vous nous autorisez à communiquer si nous avons des préoccupations au sujet de votre capacité mentale et de votre aptitude à prendre des décisions financières ou si nous soupçonnons que vous vous faites exploiter d'un point de vue financier. Nous pouvons

également communiquer avec votre personne-ressource de confiance pour obtenir des renseignements tels que vos coordonnées (après avoir tenté plusieurs fois de vous joindre directement) ou le nom et les coordonnées de votre représentant légal (le cas échéant). Si nous devons communiquer avec votre personne-ressource de confiance, nous essaierons de vous en informer à l'avance et nous ne partagerons avec elle que les renseignements dont elle a besoin pour vous aider. Cette personne ne peut pas prendre de décisions de placement pour votre ou vos comptes et elle ne remplace pas votre fondé de pouvoir (s'il y a lieu).

Nous sommes autorisés à bloquer temporairement votre ou vos comptes dans l'un des cas suivants :

- nous croyons qu'il y a eu de l'exploitation financière ou qu'il y en a en ce moment, ou encore qu'une tentative en ce sens a été ou sera faite et que vous souffrez d'une maladie, d'une déficience, d'une invalidité ou d'un handicap lié au vieillissement qui vous expose à un risque d'exploitation financière; ou
- nous croyons que vous n'avez pas la capacité et les aptitudes mentales requises pour prendre des décisions d'ordre financier.

Un blocage temporaire implique que vous ne pourrez pas vendre ou acheter de titres par l'entremise de votre ou vos comptes, ni retirer d'espèces de votre ou vos comptes ou en virer à partir de ceux-ci. Avant de procéder à un blocage temporaire, nous sommes tenus de faire ce qui suit :

- documenter les raisons qui nous ont amenés à bloquer temporairement vos comptes (ou à continuer de le faire) et examiner fréquemment ces raisons et toute nouvelle raison pour déterminer si nous devons continuer de bloquer temporairement ces comptes;
- vous informer du blocage temporaire et des raisons pour lesquelles nous l'avons mis en place dès que possible; et
- dans les 30 jours suivant le blocage temporaire et tous les 30 jours tant que ce blocage est maintenu, soit le révoquer, soit vous informer de notre décision de le maintenir et des raisons qui motivent cette décision.

6 Gestion de votre ou vos comptes

La gestion de votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie est régie par les modalités énoncées dans les formulaires de demande d'ouverture de compte et dans la convention de compte client. Selon le type de compte que vous détenez ou le programme auquel vous participez, votre compte sera également régi par les termes des documents complémentaires suivants :

- pour les régimes enregistrés – la Déclaration de Fiducie concernée; et
- pour le Programme de placement Premier – la demande d'adhésion au Programme de placement Premier ou la Convention de paiement des honoraires du Programme de placement Premier.

L'ensemble des ententes et contrats pertinents vous seront remis à l'ouverture de votre ou vos comptes.

Il vous incombe de lire attentivement tous les documents relatifs à l'ouverture du compte et les documents subséquents relatifs au compte, et de vous assurer que vous en comprenez le contenu et que vous en acceptez les modalités avant de les signer.

7 Rapports sur les comptes

Avis d'exécution

Vous recevrez un avis d'exécution pour chacune des opérations réalisées dans votre compte. Dans le cas des opérations qui relèvent d'un régime de prélèvements automatiques sur le compte (PAC), d'un plan de retraits automatiques (PRA) ou d'un plan d'achats périodiques par sommes fixes (APSF), vous recevrez seulement un avis d'exécution pour l'opération initiale et non pour les opérations subséquentes.

Relevés de comptes et rapports

Relevés de comptes clients

Vous recevrez un relevé de compte au moins une fois par trimestre pour chacun de vos comptes « titulaire pour compte » et après la fin de tout mois au cours duquel une opération a été effectuée dans votre compte, sauf si la seule opération réalisée au cours du mois était une opération se rapportant à des dividendes. Vous pouvez

également demander à recevoir des relevés de compte mensuels en communiquant avec votre conseiller. Votre ou vos relevés de comptes « titulaire pour compte » contiendront des renseignements sur l'activité du ou des comptes depuis le relevé précédent, y compris la valeur marchande au moment de l'ouverture et de la fermeture; tous les dépôts, crédits, retraits et débits portés au compte pendant la période; le nom, la quantité, la valeur marchande courante et la valeur marchande totale de chaque titre détenu dans le compte; la valeur marchande totale de tous les titres détenus dans le compte par type d'actif; la valeur marchande totale de l'ensemble des espèces; le coût de chaque titre détenu dans le compte; le coût total de l'ensemble des espèces et des titres détenus dans le compte; et le nom et la quantité de chacun des titres achetés, vendus ou transférés ainsi que les dates de chaque opération.

Rapports sur les titres que vous détenez ailleurs que chez SCFC ou Patrimoine Manuvie

Vous recevrez un rapport trimestriel sur les titres de fonds communs de placement « Au nom du client » que vous détenez ailleurs que chez SCFC ou Patrimoine Manuvie. Ce rapport fait mention de ce qui suit : le nom, la quantité, le coût, la valeur marchande et la valeur marchande totale de chaque position de titre détenu dans le compte; la valeur marchande totale de toutes les positions de titres détenus dans le compte; et le coût total de toutes les positions de titres détenus dans le compte.

Rapport annuel sur le rendement du compte

Un « rapport annuel sur le rendement du compte » vous sera envoyé chaque année dans la foulée de votre relevé ou rapport du 31 décembre. Les renseignements contenus dans ce rapport comprennent les taux de rendement annuels moyens des placements gérés dans votre compte, calculés à l'aide d'une méthode de pondération monétaire. Si une valeur ne peut être déterminée, le titre sera exclu de ce rapport. Vous ne recevrez pas de rapport de rendement si l'historique de rendement du compte porte sur moins d'une année civile complète.

Rapport annuel sur les frais de compte

Un « rapport annuel sur les frais de compte » vous sera envoyé chaque année dans la foulée de votre relevé ou rapport du 31 décembre. Ce rapport fait état des frais que vous avez payés et de la rémunération que Patrimoine Manuvie reçoit et partage avec votre conseiller pour les services et les produits qu'il vous a fournis.

Déclarations fiscales

SCFC fournira toutes les déclarations fiscales pertinentes pour tous les comptes de Patrimoine Manuvie, comme l'exige la loi.

Renseignements sur les indices de référence

Un indice est un point de référence qui sert à comparer et à évaluer le rendement d'un placement. Habituellement, les titres qui le composent sont de la même catégorie d'actif et de la même région que celles du placement (les actions canadiennes sont comparées à des actions canadiennes et les obligations américaines à des obligations américaines). Le rendement de l'indice de référence reflète le rendement sur une certaine période du groupe de titres qui le compose. Les indices de référence appartiennent généralement à des sociétés spécialisées (comme Standard & Poor's) qui reçoivent des données historiques et en temps réel de part de la bourse source. Les types d'indices de référence les plus courants sont des indices boursiers élargis, tels que l'indice composé S&P/TSX et l'indice S&P 500, qui représentent un vaste éventail de titres d'une bourse donnée et permettent de suivre le rendement d'un marché précis.

Votre conseiller de Patrimoine Manuvie pourrait vous fournir des renseignements sur la façon dont le rendement d'une stratégie de placement particulière, y compris un fonds de placement, pourrait se comparer au rendement d'un indice de titres élargi ou d'un indice de référence. Ces renseignements pourraient être importants pour vous si votre épargne est investie selon la stratégie de placement prévue ou si vous investissez dans le fonds de placement en cause. Votre conseiller pourrait également vous montrer des rendements obtenus par des indices de référence pour vous donner une idée du rendement d'un marché sur une période donnée. Il est important de noter que les indices de référence reflètent le rendement d'un panier de titres donné sans tenir compte des frais, alors que le rendement d'une stratégie de placement ou d'un fonds de placement donné est calculé après déduction des frais.

Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur le rendement d'un indice de référence élargi pour une période donnée afin d'évaluer le rendement de votre compte, veuillez communiquer avec votre conseiller.

8 Accès en ligne aux documents et aux renseignements sur les comptes

À l'ouverture du compte ou par la suite, vous pourriez choisir de recevoir tous les documents réglementaires (relevés de compte, rapports sur les titres que vous détenez ailleurs que chez SCFC ou Patrimoine Manuvie, avis d'exécution, reçus fiscaux, etc.) par voie électronique en utilisant eDelivery, plutôt que de les recevoir par la poste. Les clients qui choisissent de recevoir les documents par voie électronique doivent s'inscrire pour utiliser le portail des investisseurs de Patrimoine Manuvie (le « portail ») afin de recevoir les avis de disponibilité des documents et d'accéder aux documents historiques. Au moment de l'inscription, on vous indiquera les conditions d'utilisation du portail, y compris l'accès à la politique de confidentialité de Patrimoine Manuvie qui sert à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre conseiller.

9 Procédures relatives au traitement des liquidités, des chèques et des titres

Patrimoine Manuvie et ses conseillers n'acceptent aucun paiement en espèces, sans exception à cette règle. Vous devez libeller tous les chèques canadiens relatifs à des placements gérés dans votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie à l'ordre de Patrimoine Manuvie inc. ou Fidelity Clearing Canada ULC. Les chèques américains devront être libellés à l'ordre de Fidelity Clearing Canada ULC. Vous ne devez en aucun cas signer un chèque sans inscrire le nom du bénéficiaire ni faire un chèque à l'ordre de votre conseiller ou d'une société à numéro ou société de portefeuille privée. Vos Titres physiques peuvent être détenus par SCFC en tant que courtier chargé de comptes de Patrimoine Manuvie, qui assure les services de garde pour nos clients. Dans les cas où des Titres sont temporairement conservés par Patrimoine Manuvie, la responsabilité de cette dernière se limite à assurer la garde de ces Titres avec le même soin qu'elle garde ses propres Titres. SCFC et nous-mêmes serons responsables de la conservation de vos titres et de vos soldes créditeurs. SCFC et nous-mêmes tenons un registre de toutes les réceptions et livraisons de titres et de tous les titres détenus en compte.

10 Frais et commissions liés à vos placements et à votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie

Frais de compte liés à la tenue de votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie

Vous devrez payer les frais de compte liés à l'administration, au transfert et à la fermeture de votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie. Ces frais de gestion varient en fonction du type de compte, de vos placements, du type d'activité réalisée dans votre compte et des programmes auxquels vous avez choisi de participer. Le rendement de vos placements sera réduit proportionnellement aux frais et commissions que vous payez pour vos placements. Les frais de tenue de compte vous sont facturés directement ou sont directement portés à votre ou vos comptes et sont décrits plus en détail dans la brochure « Frais d'administration et de service » de Patrimoine Manuvie ou dans votre ou vos ententes relatives à des programmes, le cas échéant.

Les intérêts payés sur les soldes créditeurs en espèces ou imputés à l'égard de montants dus sont établis selon une grille de taux d'intérêt disponible sur demande ou à www.patrimoinemanuvie.ca. Ces taux d'intérêt sont fixés en fonction d'un taux variable.

Les frais de compte applicables aux divers types de comptes et programmes de Patrimoine Manuvie sont les suivants :

Type de compte	Description
Compte autogéré enregistré (ou non) « Au nom du client » et à commission	Des frais directs peuvent s'appliquer à l'administration de vos comptes « Au nom du client », comme il est indiqué dans la brochure « Frais d'administration et de service » de Patrimoine Manuvie. Vous pourriez également devoir payer des frais liés à des services connexes ainsi que des frais s'appliquant lorsque vous achetez, vendez ou détenez des titres dans ces comptes. (Pour plus de détails, voir la brochure « Frais d'administration et de service » et la section Frais d'opérations et commissions versés à Patrimoine Manuvie et ententes de recommandation ci-dessous.)
Compte autogéré enregistré (ou non) de type « titulaire pour compte » et à commission	Des frais directs peuvent s'appliquer à l'administration de vos comptes « titulaire pour compte », comme il est indiqué dans la brochure « Frais d'administration et de service » de Patrimoine Manuvie. Vous pourriez également devoir payer des frais liés à des services connexes ainsi que des frais s'appliquant lorsque vous achetez, vendez ou détenez des titres dans ces comptes. (Pour plus de détails, voir la brochure « Frais d'administration et de service » et la section Frais d'opérations et commissions versés à Patrimoine Manuvie et ententes de recommandation ci-dessous.)
Programme de placement Premier (compte autogéré à honoraires forfaitaires)	<p>Les comptes du Programme de placement Premier sont assujettis à des frais de programme plus les taxes applicables pour la négociation de titres, la fourniture de conseils sur les placements, l'administration et la tenue des comptes ainsi que les services connexes. Ce type de compte vous permet d'effectuer un certain nombre d'opérations sans commission par période de 12 mois selon la valeur marchande de l'actif détenu dans le compte, comme il est indiqué dans la demande d'adhésion au Programme de placement Premier ou la Convention de paiement des honoraires du Programme de placement Premier, selon le cas, que vous signez lors de l'ouverture d'un compte. Les opérations sur fonds communs de placement sont illimitées et ne sont pas prises en considération dans le calcul du nombre d'opérations sans commission. Toute opération dont le montant dépasse la limite autorisée est soumise aux taux de commission en vigueur pour la négociation de titres. Seuls les titres admissibles à l'application d'honoraires peuvent être achetés dans des comptes du Programme de placement Premier.</p> <p>Les honoraires du programme sont fondés sur le solde en espèces positif et la valeur marchande des placements admissibles à l'application d'honoraires dans votre ou vos comptes du Programme de placement Premier. Les honoraires et la fréquence de facturation de votre ou vos comptes sont indiqués dans la demande d'adhésion au Programme de placement Premier ou dans la Convention de paiement des honoraires du Programme de placement Premier que vous avez signée à l'ouverture de compte.</p> <p>Certains des frais d'opérations et des commissions reçus de la part de tiers mentionnés dans la section suivante peuvent également s'appliquer aux comptes du Programme de placement Premier. Les honoraires annuels s'appliquant à un compte du Programme de placement Premier peuvent être plus élevés que les frais que vous paieriez si vous aviez un compte autogéré à commission.</p>

Frais d'opérations et commissions versés à Patrimoine Manuvie et ententes de recommandation

Frais d'opérations

Outre les frais de tenue de votre ou vos comptes décrits ci-dessus, des frais liés à l'achat, à la vente ou à l'échange de produits de placement peuvent s'appliquer. Le courtier perçoit des frais pour couvrir les frais d'opérations liés à votre ou vos comptes.

Commissions versées à Patrimoine Manuvie

Patrimoine Manuvie pourrait toucher des commissions pour les conseils et les services que nous vous fournissons au sujet des placements que vous détenez dans votre ou vos comptes. Le type de commissions que nous recevons et leur montant dépendent de l'option de vente choisie lors de l'achat du produit de placement et il peut s'agir d'une commission versée au moment de l'achat, de commissions de suivi (également appelées « frais de service ») ou d'autres formes de rémunération qui sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Frais d'opérations et commissions versés à Patrimoine Manuvie

	Types de produits		
	Titres de créance ¹	Fonds de placement ²	Billets à capital protégé et CPG
Frais d'opérations			
Commission de souscription de titres de créance – Ce que vous payez à Patrimoine Manuvie sur les opérations portant sur des titres de créance. Le montant de la commission varie en fonction du type d'instrument, de l'échéance et de la valeur nominale, jusqu'à un maximum de 1 % de la valeur nominale de l'opération établie selon la devise dans laquelle elle a été réalisée	✓		
Commission de souscription – Fonds avec frais initiaux – Les frais que vous pourriez payer à Patrimoine Manuvie lors de l'achat de fonds communs de placement et qui sont déduits du montant investi au moment de cet achat		✓	
Commission de souscription – Frais de substitution – Ce que vous pourriez payer à Patrimoine Manuvie sur la valeur liquidative des fonds transférés d'un fonds de placement à un autre		✓	
Commissions versées à Patrimoine Manuvie			
Commission à la souscription – Des tiers (comme des sociétés de fonds communs de placement) pourraient faire un paiement unique à Patrimoine Manuvie en fonction du montant de votre placement. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à l'aperçu du fonds ou aux documents d'offre		✓	✓

Types de produits			
	Titres de créance ¹	Fonds de placement ²	Billets à capital protégé et CPG
Commission de suivi – Des tiers pourraient verser à Patrimoine Manuvie une partie des frais de gestion courants qu'ils perçoivent auprès du fonds à titre de commission de suivi. La commission de suivi est payée mensuellement ou tous les trimestres pendant toute la période de détention du placement. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à l'aperçu du fonds ou aux documents d'offre		✓	
Frais de service – Certains tiers peuvent verser à Patrimoine Manuvie des frais de service au lieu d'une commission de suivi. Ces frais sont perçus par le fournisseur de placements chaque mois ou chaque trimestre tant et aussi longtemps que vous détenez le placement. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à l'aperçu du fonds ou aux documents d'offre		✓	
Commission de rendement – Pour certains fonds, lorsque le rendement atteint un seuil prédéterminé, une partie de l'excédent est versée à l'émetteur sous forme de commission de rendement. Ces coûts réduisent la valeur liquidative du fonds qui est disponible pour les porteurs de parts. Une partie de la commission de rendement pourrait être versée à Patrimoine Manuvie. Pour plus de détails, veuillez vous reporter aux documents d'offre		✓	
Autres déductions			
Frais de rachat, y compris les frais de souscription reportés – L'émetteur de produit exige ces frais si vous rachetez une partie ou la totalité de votre placement avant l'expiration d'un échéancier établi par cet émetteur. Veuillez vous reporter à l'aperçu du fonds, au prospectus, à la notice d'offre ou au document d'information		✓	✓
Frais de négociation à court terme – La négociation à court terme par les investisseurs peut faire augmenter les frais d'opérations du portefeuille et empêcher le gestionnaire de portefeuille de faire son travail efficacement. L'émetteur d'un produit peut exiger des frais pour éviter qu'un trop grand nombre d'opérations soient réalisées durant une période donnée		✓	

Types de produits			
	Titres de créance ¹	Fonds de placement ²	Billets à capital protégé et CPG

Frais et dépenses indirects liés aux fonds de placement

<p>Ratio des frais de gestion (RFG) – Il s'agit des frais payés par le fonds à l'émetteur du produit pour la gestion courante de ce fonds. Le RFG correspond à la part des actifs du fonds qui sert à payer ces frais tous les ans, exprimée en pourcentage. Ces frais ne vous sont pas facturés directement, mais ils réduisent la valeur liquidative du fonds offert aux porteurs de parts et du même coup, le rendement global de votre placement. Lorsque vous recevez des renseignements sur la valeur de vos placements, ces frais ont déjà été pris en considération. Pour plus de détails sur les fonds qui vous intéressent, reportez-vous à l'aperçu du fonds ou au rapport de la direction sur le rendement du fonds</p>		✓	✓
<p>Ratio des frais de négociation – Le ratio des frais de négociation représente le montant des commissions de négociation encourues pour l'achat et la vente de placements au sein du fonds. Ces frais sont versés à l'émetteur par le fonds. Pour calculer le ratio, on divise le total des commissions versées par le total de l'actif du fonds, et le résultat est exprimé en pourcentage. Ces frais ne vous sont pas facturés directement, mais ils réduisent la valeur liquidative du fonds offert aux porteurs de parts et du même coup, le rendement global de votre placement. Lorsque vous recevez des renseignements sur la valeur de vos placements, ces frais ont déjà été pris en considération. Pour plus de détails sur les fonds qui vous intéressent, reportez-vous à l'aperçu du fonds ou au rapport de la direction sur le rendement du fonds</p>		✓	✓

Ententes de recommandation

Patrimoine Manuvie a conclu des ententes de recommandation avec diverses entreprises pour lesquelles elle pourrait recevoir une commission de recommandation. Avant que des services ne vous soient fournis en vertu d'une entente de recommandation, les détails de cette entente, y compris les commissions de recommandation que l'entreprise en cause versera à Patrimoine Manuvie, vous seront communiqués par écrit par votre conseiller.

Remarques :

1. Les titres de créance comprennent les obligations du gouvernement du Canada et les obligations provinciales.
2. Les fonds de placement comprennent les fonds communs de placement, les fonds distincts, les fonds à capital de risque de travailleurs, les fonds regroupés et les fonds de notice d'offre. Tous les frais sont assujettis aux taxes applicables.

Patrimoine Manuvie pourrait verser à votre conseiller une partie ou la totalité des frais d'opérations, de la rémunération reçue de la part de tiers et des commissions de recommandation que nous recevons. Elle pourrait également payer une partie de ces frais à une autre personne inscrite de Patrimoine Manuvie.

Avant d'accepter toute instruction d'achat, de vente ou d'échange d'un titre dans votre compte autogéré, votre conseiller vous indiquera :

- le montant ou une estimation raisonnable des frais d'opérations connexes;
- si Patrimoine Manuvie recevra des commissions de suivi ou des frais de service pendant que vous détenez le titre dans votre compte; et
- s'il existe des frais de gestion de fonds de placement ou d'autres frais permanents que vous pourriez devoir payer relativement au titre.

Les frais et commissions que vous payez pour vos placements et pour votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie peuvent avoir une incidence importante à long terme sur le rendement de vos placements. Au fil du temps, votre placement génère un rendement composé, car vous gagnez un revenu non seulement sur ce placement, mais aussi sur son rendement. De même, les frais que vous payez pour vos placements augmenteront de manière composée au fil du temps, puisqu'ils sont déduits de vos placements et que vous ne profitez pas de la croissance potentielle et du revenu que cet argent aurait pu générer.

11 Nos procédures de traitement des plaintes

Nous voulons savoir si vous avez des préoccupations au sujet de votre ou vos comptes Patrimoine Manuvie ou du travail de votre conseiller.

Patrimoine Manuvie a mis en place des procédures précises pour régler les plaintes des clients. Ces procédures de traitement des plaintes sont décrites à la section Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes (Section E) de la présente brochure de Patrimoine Manuvie. Vous pouvez également consulter ces documents à l'adresse www.patrimoinemanuvie.ca. À votre ouverture de compte, votre conseiller vous remettra un exemplaire de la brochure de l'OCRI intitulée Comment l'OCRI protège les investisseurs. Cette brochure vous aidera à comprendre la réglementation applicable aux conseillers et aux courtiers inscrits à l'OCRI et vous expliquera la marche à suivre pour déposer une plainte.

12 Comment nous joindre

Patrimoine Manuvie inc.

Adresse physique : 1235 North Service Road West, Suite 500, Oakville, ON L6M 2W2

Adresse postale : Patrimoine Manuvie inc., P.O. Box 1700 RPO Lakeshore West, Oakville, ON L6K 0G7

Numéro sans frais : 1 855 716-5133

Site Web : www.patrimoinemanuvie.ca

B. Convention de compte client

La présente section énonce les modalités qui régissent la relation entre Patrimoine Manuvie et vous en tant que client d'un conseiller en épargne collective et la gestion de votre ou de vos comptes Patrimoine Manuvie. Veuillez lire attentivement cette section.

En contrepartie de l'ouverture et de la tenue par Patrimoine Manuvie incorporée (« Patrimoine Manuvie ») d'un ou de plusieurs comptes pour vous (individuellement ou ensemble, le « Compte »), vous comprenez et acceptez les modalités suivantes s'appliquant à la gestion du Compte :

1 Définitions

Les termes et expressions énumérés ci-après sont définis comme suit aux fins de la présente Convention de compte client :

- a. « Lois applicables » : les lois, règlements, ordonnances ayant force de loi, actes, règles, politiques et coutumes applicables des organismes de réglementation compétents.
- b. « Agent autorisé » : tout titulaire d'un compte conjoint, toute personne autorisée à faire des opérations ou à agir en vertu d'une procuration, ou un fiduciaire.
- c. « Au nom du client » : cette expression renvoie aux Titres d'un fonds commun de placement qui sont enregistrés au nom de leur porteur et non pas au nom du courtier inscrit agissant en qualité de mandataire pour le porteur de ces Titres, lesdits Titres étant enregistrés directement dans les livres et registres du fonds commun de placement dont la tenue est assurée par le gestionnaire de ce fonds ou au nom de ce gestionnaire.
- d. « Garantie » : tous les actifs, y compris le solde créditeur maintenu ou transféré dans un compte à quelque fin que ce soit, et tout autre solde créditeur, tout dividende, tout intérêt, tout Titre ou tout autre bien actuel ou futur.
- e. « SCFC » : cette abréviation désigne Services de compensation Fidelity Canada ULC, qui agit à titre de courtier chargé de comptes pour Patrimoine Manuvie et qui est son mandataire pour l'exécution des opérations, la compensation, le règlement d'opérations, la tenue de dossiers et les services de conservation.
- f. « Dettes » : toutes vos dettes envers Patrimoine Manuvie ou SCFC, y compris les frais applicables à nos programmes de comptes gérés ou de comptes à honoraires forfaitaires et les autres frais que vous devez payer, telles que décrites dans le relevé de compte ou une autre communication vous étant transmise, ce qui comprend aussi les intérêts sur le solde débiteur du compte à ce moment, s'il y a lieu, et les frais raisonnables de recouvrement dus à Patrimoine Manuvie ou à SCFC, y compris les frais juridiques.
- g. « notre », « nos » et « nous » : ces termes désignent Patrimoine Manuvie, ses employés, ses agents et ses sociétés affiliées.
- h. « Autorités de réglementation » : toute autorité gouvernementale compétente, toute agence ou tout organisme de réglementation des valeurs mobilières, tout organisme d'autoréglementation, y compris l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI); toute bourse, tout marché, toute chambre de compensation ou association de courtiers; et toute autorité chargée de l'application des lois ou autorité similaire, qu'il s'agisse d'une entité nationale ou étrangère.
- i. « Titres » : les titres de créance, les titres de fonds de placement et les produits de dépôts, ainsi que tout autre titre ou produit que Patrimoine Manuvie est autorisée à négocier pour un Compte en vertu des Lois applicables.
- j. « Opération » : la souscription, la vente ou toute autre opération sur des Titres détenus dans le Compte.

2 Lois applicables

La gestion de votre Compte et chaque Opération que nous exécutons dans votre Compte sont assujetties aux Lois applicables. Patrimoine Manuvie acceptera des instructions pour des Opérations dans votre Compte seulement pour les Titres que nous sommes autorisés à négocier.

3 Gestion du compte

- a. Patrimoine Manuvie acceptera des instructions de votre part ou de celle de votre Agent autorisé pour réaliser une Opération. Mais elle pourrait, sans vous en aviser au préalable, refuser d'exécuter des instructions relatives à des Opérations pour quelque raison que ce soit et à sa seule discrétion. SCFC peut, si Patrimoine Manuvie le lui conseille ou à sa seule discrétion, refuser d'ouvrir ou de compenser un Compte ou un ordre ou de compenser tout Compte ou tout ordre, et de liquider et de fermer tout Compte si, à son avis, ce Compte ou cet ordre représente un risque de crédit déraisonnable ou pourrait donner lieu à une violation des Lois applicables.
- b. Vous indemniserez Patrimoine Manuvie et la tiendrez à couvert relativement à toute perte ou dépense que nous devrions assumer pour avoir agi ou refusé d'agir selon vos instructions ou celles de votre Agent autorisé.
- c. Patrimoine Manuvie n'est pas liée par les fiducies écrites, verbales, implicites ou par interprétation, notamment les dernières volontés ou les testaments. De plus, elle n'est pas tenue de se conformer aux dispositions de ces documents. Enfin, elle ne vérifie pas si les instructions qu'elle reçoit sont conformes aux documents de fiducie ou aux Lois applicables.
- d. Votre Compte sera crédité de tout intérêt, dividende ou de toute autre somme d'argent reçue à l'égard des Titres détenus dans le Compte et de toute somme d'argent (déduction faite de tous les frais) reçue à titre de produit d'Opérations réalisées pour votre Compte, et celui-ci sera débité de tout montant dû (y compris les intérêts) par vous à Patrimoine Manuvie en vertu de la présente Convention.
- e. Vous paierez les frais d'administration et de service relatifs au Compte tel qu'indiqué dans la brochure « Frais d'administration et de service » de Patrimoine Manuvie, telle que modifiée de temps à autre. Pour obtenir un exemplaire de la version la plus récente de la brochure « Frais d'administration et de service », communiquez avec votre conseiller. Les frais d'administration et de service que vous devrez payer pourraient être modifiés à la discrétion de Patrimoine Manuvie. Patrimoine Manuvie vous informera, à sa seule discrétion, de toute modification de ces frais d'une manière qu'elle jugera appropriée au moment où elle vous transmettra cette information.
- f. Patrimoine Manuvie se réserve le droit de fixer une heure limite pour la réception de vos instructions concernant la réalisation d'une Opération lors d'un jour ouvrable donné. Si nous recevons des instructions de votre part après cette heure limite, elles seront exécutées le jour ouvrable suivant. Patrimoine Manuvie ou SCFC pourraient modifier ces heures limites de temps à autre, sans vous transmettre de préavis. Pour connaître les heures limites en vigueur, veuillez communiquer avec votre conseiller.
- g. Vous paierez ou livrerez des Titres pour le règlement de toute Opération dans votre Compte le jour de ce règlement, ou selon les directives de Patrimoine Manuvie ou de notre mandataire, SCFC. Si vous ne payez pas ou ne livrez pas de Titres pour le règlement d'une Opération comme l'exige la présente Convention, vous serez responsable de toute perte subie ou de tout coût engagé par Patrimoine Manuvie ou SCFC, et Patrimoine Manuvie pourrait, sans préavis, prendre toutes les mesures qu'elle juge nécessaires pour éviter ou minimiser toute perte potentielle ou tout inconvénient pour nous ou SCFC. Les pertes ou les coûts dont vous êtes responsable en raison de l'échec du règlement seront considérés comme une Dette au sens de la présente Convention.
- h. Patrimoine Manuvie et SCFC ne sont pas tenues de vous permettre de négocier ou de détenir dans votre Compte des Titres dont la négociation ou le transfert sont restreints de quelque façon que ce soit, mais elles peuvent le faire à leur seule discrétion et à vos propres risques. Patrimoine Manuvie ne pourra être tenue responsable envers vous du traitement des Titres restreints, y compris de toute fluctuation de la valeur marchande qui pourrait se produire pendant la période de traitement, peu importe s'il y a des retards dans ce processus.

- i. Vous ne donnerez pas d'instructions à Patrimoine Manuvie pour :
 - i. la vente de Titres qui ne vous appartiennent pas ou dont vous n'êtes pas en mesure de régler l'achat; ou
 - ii. l'achat de Titres lorsque vous ne serez pas en mesure de régler cet achat sous une forme acceptable pour Patrimoine Manuvie durant la période de règlement exigée par les Lois applicables. Patrimoine Manuvie a le droit de demander à SCFC d'invalider tout achat non réglé durant la période de règlement applicable et vous serez tenu de payer tous les frais associés à cette procédure.
- j. Patrimoine Manuvie peut enregistrer tous les appels téléphoniques concernant des instructions générales et des instructions relatives aux opérations dans votre Compte, y compris les appels téléphoniques entre vous et Patrimoine Manuvie et entre Patrimoine Manuvie et SCFC, tout gestionnaire de fonds communs de placement ou un autre courtier à qui une Opération est confiée, et elle peut tenir des registres de ces appels. Vous attestez que ces enregistrements seront admissibles devant un tribunal ou dans le cadre de toute autre procédure légale ou réglementaire.
- k. Patrimoine Manuvie tiendra un registre de vos instructions. Ce registre sera concluant et contraignant pour vous en cas de litige, y compris dans le cadre d'une procédure judiciaire.
- l. Patrimoine Manuvie peut, en tout temps et sans préavis, cesser d'offrir un produit ou un service.
- m. Bien que SCFC, agissant à titre de courtier chargé de comptes de Patrimoine Manuvie, exécute les opérations et assure la compensation, le règlement d'opérations, la tenue de dossiers et les services de garde des Comptes, Patrimoine Manuvie et SCFC sont conjointement responsables de s'assurer que toutes les activités exécutées par SCFC au nom de Patrimoine Manuvie le sont correctement et en conformité avec les exigences applicables de l'OCRI.

4 Vos Titres et dépôts

Vos Titres physiques peuvent être détenus par SCFC en tant que courtier chargé de comptes de Patrimoine Manuvie, qui assure les services de garde pour nos clients. Dans les cas où des Titres sont temporairement conservés par Patrimoine Manuvie, la responsabilité de cette dernière se limite à assurer la garde de ces Titres avec le même soin qu'elle garde ses propres Titres. Nous pouvons enregistrer la propriété de vos Titres dans un compte « titulaire pour compte » détenu par nous, SCFC ou notre agent. Dans ce cas, nous créditerons les dividendes, les intérêts et le produit des ventes sur le compte « titulaire pour compte » et les transférerons ensuite sur votre compte. SCFC et nous-mêmes serons responsables de la conservation de vos Titres et de vos soldes créditeurs. SCFC et nous-mêmes tenons un registre de toutes les réceptions et livraisons de Titres et de tous les Titres détenus en compte.

5 Exécution d'ordres

Vous comprenez et convenez qu'à moins d'indication contraire de la part de Patrimoine Manuvie, nous n'accepterons aucune instruction transmise par courrier électronique, message texte ou autre support électronique, ou encore par enregistrement (par exemple, dans une boîte vocale).

Vous êtes responsable de toutes les instructions données par vous ou votre Agent autorisé. Vous attestez que ces instructions sont définitives et que vous ne pourrez pas vous y opposer ultérieurement ni contester toute Opération qui en résulterait. Si Patrimoine Manuvie agit selon vos instructions ou celles d'une personne non autorisée par vous, mais qui se fait passer pour vous ou une personne autorisée par vous, vous acceptez d'indemniser Patrimoine Manuvie de toute perte, responsabilité ou dépense (y compris des frais juridiques raisonnables) pouvant résulter de l'exécution de ces instructions par Patrimoine Manuvie.

Tout ordre de modification ou d'annulation que vous nous fournissez sera sujet à une autorisation préalable et ne pourra être exécuté si, au moment où il est traité, l'ordre initial a déjà été exécuté. Vous serez responsable de toute négociation de Titres exécutée, en tout ou en partie, avant que votre ordre de modification ou d'annulation n'ait été traité.

6 Frais d'opérations, intérêts, taxes et autres frais

Vous paierez à Patrimoine Manuvie toutes les commissions et autres frais applicables à chaque Opération (y compris toute Opération effectuée en vertu de l'article 11 ci-dessous) ainsi que les frais applicables à nos programmes à honoraires forfaitaires, et toutes les dépenses payées ou engagées par Patrimoine Manuvie pour exécuter vos instructions ou assurer l'application de la présente Convention, de même que les intérêts, calculés quotidiennement et composés mensuellement, sur toute Dette impayée. Ces commissions et d'autres frais sont établis selon les taux appliqués par Patrimoine Manuvie. SCFC ou des entités qui lui sont liées pourraient tirer un revenu d'une conversion de devises étrangères et Patrimoine Manuvie touchera une partie de ce revenu (voir la section 7 ci-dessous).

Les taux d'intérêt appliqués par Patrimoine Manuvie sont fondés sur un barème de taux d'intérêt pouvant être consulté sur demande ou à www.patrimoinemanuvie.ca. Vous renoncez à être informé de toute modification de ces taux.

Vous autorisez Patrimoine Manuvie ou SCFC à déduire du Compte toutes les taxes applicables, y compris, sans s'y limiter, les taxes suivantes :

- a. toute taxe sur produits et services, et tout autre droit, taxe ou imposition exigé ou calculé sur les commissions, dépenses ou autres frais payables en vertu de la présente Convention et exigés par les gouvernements fédéral, provinciaux ou municipaux ou leurs mandataires;
- b. les retenues fiscales sur les revenus provenant de placements américains;
- c. les retenues fiscales sur les paiements à des non-résidents du Canada; et
- d. les retenues fiscales et tout paiement aux autorités gouvernementales découlant de paiements provenant d'un régime enregistré ou d'un Compte désenregistré.

Patrimoine Manuvie peut porter au débit du Compte ces commissions, les honoraires de nos programmes à honoraires forfaitaires, les frais, les dépenses, les taxes et les autres frais, et, si vous n'avez pas suffisamment de liquidités dans votre Compte, Patrimoine Manuvie peut vendre des Titres afin de régler tout montant se rapportant à ce qui précède.

7 Taux de change

Pour les opérations effectuées dans des devises autres que la devise du Compte, une conversion de devise pourrait être nécessaire et sera effectuée, le cas échéant, par SCFC ou une entité lui étant liée. SCFC, ou l'entité liée, touchera des revenus tirés de la conversion des devises et partagera une partie de ces revenus avec Patrimoine Manuvie. Sauf indication ou entente contraire, la conversion de devises sera effectuée selon un écart prédéterminé entre les cours vendeur et acheteur, et en fonction des taux de change en vigueur.

8 Paiement des dettes

Vous vous engagez à rembourser rapidement toutes dettes à l'échéance ou à notre demande.

9 Garantie

À titre de garantie permanente pour le paiement de toute Dette que vous avez ou que vous pourriez avoir dans le futur envers Patrimoine Manuvie ou SCFC, vous hypothéquez et mettez en gage en faveur de Patrimoine Manuvie par les présentes toute Garantie, qu'elle soit détenue dans un Compte dans lequel vous avez un intérêt, et que la dette soit liée ou non à la Garantie hypothéquée et mise en gage. Que vous résidiez au Québec ou dans l'une des provinces ou l'un des territoires de common law, il se peut que Patrimoine Manuvie ne puisse pas se pourvoir de certains droits qui lui sont conférés par les présentes. Elle est toutefois autorisée à exercer tous les droits dont nous jouissons dans le territoire où vous résidez. Le taux d'intérêt applicable à l'hypothèque sera celui désigné de temps à autre par Patrimoine Manuvie à nos succursales comme étant notre taux effectif pour déterminer l'intérêt sur les soldes débiteurs de votre Compte dus à Patrimoine Manuvie.

10 Utilisation de garanties par Patrimoine Manuvie

Tant qu'une Dette demeure impayée, vous autorisez Patrimoine Manuvie, sans préavis, à donner des instructions à SCFC pour qu'elle utilise à tout moment et de temps à autre la Garantie aux fins de la conduite des affaires de Patrimoine Manuvie, y compris le droit de :

- a. Combiner toute partie de la Garantie avec les biens de Patrimoine Manuvie ou d'autres clients, ou les deux;
- b. Mettre en gage toute partie de la Garantie détenue par Patrimoine Manuvie pour garantir nos propres Dettes;
- c. Prêter toute partie de la Garantie à Patrimoine Manuvie à nos propres fins; ou
- d. Utiliser toute partie de la Garantie pour effectuer une livraison dans le cadre d'une vente, que cette vente soit faite pour le Compte ou pour Patrimoine Manuvie elle-même ou encore pour tout compte auquel Patrimoine Manuvie est directement ou indirectement intéressée, ou pour le compte de tout autre client de Patrimoine Manuvie.

11 Élimination ou réduction des dettes

Si (i) vous ne remboursez pas une Dette à l'échéance; si (ii) vous ne fournissez pas à Patrimoine Manuvie ou à SCFC les Titres requis en les lui livrant d'une manière acceptable au plus tard à toute date de règlement; si (iii) il y a une dette non garantie ou potentiellement non garantie dans le Compte; si (iv) vous décédez, faites faillite ou devenez insolvable ou si l'une des Garanties fait l'objet d'une exécution, d'une saisie-arrêt ou d'un autre acte de procédure; ou si (v) vous ne vous conformez pas à toute autre exigence découlant de la présente Convention, Patrimoine Manuvie pourra, en plus de tout autre droit ou recours dont elle peut se pourvoir, à sa seule discrétion et sans vous transmettre de préavis ni de demande, donner des instructions à SCFC pour qu'elle fasse ce qui suit :

- a. affecter les sommes détenues à votre crédit dans tout autre compte Patrimoine Manuvie (à l'exception des Comptes enregistrés) à l'élimination ou à la réduction des Dettes;
- b. vendre, s'engager à vendre ou aliéner de toute autre manière tout ou partie des Titres et affecter le produit net de cette vente à l'élimination ou à la réduction des Dettes;
- c. annuler toute Opération en cours; et/ou
- d. fermer ou restreindre votre Compte ou les Opérations qui y sont réalisées.

Ces droits peuvent être exercés séparément, successivement ou simultanément, à la seule discrétion de Patrimoine Manuvie. Le fait de ne pas exercer l'un ou l'ensemble de ces droits ou de faire preuve d'indulgence ne limitera ni ne restreindra d'aucune façon Patrimoine Manuvie et ne l'empêchera aucunement d'exercer ces droits à tout moment ultérieur, et ne limitera pas non plus ni ne réduira ou n'éliminera aucune Dette ou partie de celle-ci.

Toute Opération exécutée pour votre Compte par Patrimoine Manuvie ou SCFC dans le cadre de l'exercice de ces droits par Patrimoine Manuvie peut être effectuée en bourse ou sur un marché ou dans le cadre d'une vente publique ou privée, selon les modalités et de la manière que Patrimoine Manuvie juge souhaitables. Le fait qu'une demande vous soit présentée ou qu'un préavis vous soit transmis par Patrimoine Manuvie ne constitue pas une renonciation à ses droits d'agir en vertu des présentes sans faire de demande ni transmettre de préavis à cette fin. Tous les frais (y compris les frais juridiques) raisonnablement engagés par Patrimoine Manuvie aux fins de ces droits peuvent être imputés au Compte. Vous demeurez responsable envers Patrimoine Manuvie du remboursement de toute Dette restante après que ladite Patrimoine Manuvie aura exercé une partie ou l'ensemble de ces droits.

Vous attestez que le droit de Patrimoine Manuvie d'éliminer votre Dette est raisonnable et nécessaire pour protéger ladite Patrimoine Manuvie, compte tenu de la nature des marchés de valeurs mobilières, y compris leur volatilité. Vous attestez en outre que la liquidation des Titres détenus dans le Compte peut avoir des conséquences fiscales importantes pour vous et que vous devrez gérer ces conséquences vous-même. Patrimoine Manuvie n'est aucunement responsable envers vous de l'élimination, de la réduction ou de la quittance de la dette et/ou de toute mesure que Patrimoine Manuvie pourrait prendre en vertu de la présente Convention pour exercer ses droits.

12 Virements à d'autres comptes

Patrimoine Manuvie peut, à tout moment ou de temps à autre, donner des instructions à SCFC pour qu'elle prenne toute somme d'argent ou tout Titre dans le Compte et tout produit de la vente ou de toute autre aliénation de ces Titres pour régler ou exécuter toute obligation que vous avez envers Patrimoine Manuvie, y compris vos obligations à l'égard de tout autre Compte, peu importe si ce ou ces comptes sont des comptes conjoints ou des comptes garantis par vous.

13 Titres détenus au nom du client

Les titres de fonds communs de placement que vous détenez Au nom de votre client sont inscrits au nom du ou des titulaires du compte dans les livres et registres du fonds commun de placement concerné et ne sont pas traités et contrôlés directement par Patrimoine Manuvie. Nous communiquerons tous les trimestres sur les titres de fonds communs de placement détenus Au nom du client dans un rapport distinct, sur vos Titres dans des fonds communs de placement détenus ailleurs que chez SCFC ou Patrimoine Manuvie et sur les confirmations d'opérations, comme l'exigent les Lois applicables.

14 Avis d'exécution

Des avis d'exécution vous seront envoyés pour chaque achat ou vente de Titres effectué dans votre Compte, à moins que vous et Patrimoine Manuvie n'ayez convenu autrement, sous réserve des Lois applicables. Vous acceptez d'examiner attentivement chaque avis d'exécution qui vous est envoyé, dès que vous le recevez, et d'aviser Patrimoine Manuvie, par écrit, de toute erreur qu'il contient ou de toute opposition que vous faites à cet avis dans les 30 jours suivant la date de règlement. Si nous ne recevons pas cet avis, Patrimoine Manuvie considérera que l'Opération est autorisée, correcte et complète; vous ne pourrez pas vous opposer à cette Opération ultérieurement et Patrimoine Manuvie sera déchargée de toute responsabilité relativement à toute réclamation de votre part concernant cette Opération ou à toute mesure prise ou non par nous à l'égard de votre Compte. L'avis écrit doit être adressé à :

Patrimoine Manuvie inc.
P.O. Box 1700 RPO Lakeshore West,
Oakville, ON L6K 0G7

15 Rapports sur les comptes

Des relevés de compte pour chacun de vos comptes « titulaire pour compte » vous seront envoyés au moins une fois par trimestre et une fois par mois si (a) vous avez effectué une Opération dans votre Compte, si (b) il y a eu une contribution à votre Compte, un dépôt en espèces a été effectué dans ce Compte ou un virement a été fait dans ledit Compte ou à partir de celui-ci, si (c) une modification des Titres, autre que des paiements de dividendes ou d'intérêts, a été apportée à votre Compte, ou si (d) vous avez demandé des relevés mensuels. Votre relevé présente toutes les activités ayant eu lieu dans votre Compte durant la période visée. Un rapport sur le rendement annuel du Compte et un autre sur les commissions et frais annuels de compte vous seront envoyés chaque année. Vous vous engagez à examiner attentivement chacun des relevés et rapports qui vous est envoyé dès que vous le recevez. Vous devez aviser Patrimoine Manuvie, par écrit, de toute erreur ou de toute opposition en lien avec une opération dans les 30 jours suivant sa date de règlement. Vous devez aviser Patrimoine Manuvie par écrit de toute autre erreur ou omission dans les 30 jours suivant la réception de votre relevé de compte. Si nous ne recevons pas cet avis, Patrimoine Manuvie considérera que le relevé ou le rapport a été autorisé et qu'il est correct et complet; vous ne pourrez pas vous y opposer ultérieurement et Patrimoine Manuvie sera déchargée de toute responsabilité relativement à toute réclamation que vous pourriez présenter concernant ce relevé ou rapport, ou à toute mesure prise ou non par nous à l'égard de votre Compte. L'avis écrit doit être adressé à :

Patrimoine Manuvie inc.
P.O. Box 1700 RPO Lakeshore West,
Oakville, ON L6K 0G7

16 Modification de vos renseignements

Vous informerez rapidement Patrimoine Manuvie de toute modification apportée à vos renseignements personnels et aux renseignements sur les placements liés à votre Compte dès que ces changements surviendront.

Cela comprend, sans s'y limiter, tout ce qui concerne votre situation personnelle et financière (changement d'adresse ou d'état matrimonial, nouveaux renseignements financiers et professionnels, acquisition de nouvelles connaissances en matière de placement, besoins et objectifs en matière de placement, horizon de placement et profil de risque qui ont changé, etc.). Dans le cas d'un compte de société ou d'entité autre qu'une personne physique, cela comprend les changements touchant les administrateurs, les dirigeants, les propriétaires véritables et les fiduciaires.

Vous devez également aviser Patrimoine Manuvie dans les plus brefs délais si vous ou toute personne ayant un pouvoir de négociation, un contrôle, un intérêt financier ou une propriété véritable relativement à votre Compte est, devient ou cesse d'être (i) un initié, un actionnaire important ou un initié déclarant ou une filiale d'une société cotée en bourse ou encore (ii) un professionnel des valeurs mobilières. Dans la présente Convention, l'expression « professionnel des valeurs mobilières » désigne un associé, un administrateur, un dirigeant ou un employé d'un membre, d'une entreprise ou d'une société membre d'une bourse ou un courtier non membre ou un courtier membre de l'OCRI.

Vous remplirez et signerez en temps opportun tout document exigé par Patrimoine Manuvie relativement à ces modifications. Vous comprenez et convenez que Patrimoine Manuvie se fie aux renseignements que vous avez fournis et vous certifiez qu'ils sont à jour, exacts et complets jusqu'à ce que vous nous avisiez du contraire par écrit.

Vous comprenez et convenez également que Patrimoine Manuvie n'est pas en mesure de vous fournir des conseils appropriés sans ces renseignements à jour sur vous et votre Compte. Vous convenez que Patrimoine Manuvie n'est pas responsable de toute déclaration erronée ou omission de votre part concernant vos renseignements personnels ou vos renseignements relatifs à des placements. Patrimoine Manuvie est tenue d'examiner avec vous les renseignements relatifs à vos objectifs de placement et à votre situation personnelle, au moins tous les 36 mois pour les comptes autogérés.

17 Biens non réclamés

Si votre Compte ou les Titres qu'il contient deviennent des biens non réclamés au sens de toutes Lois applicables régissant les biens non réclamés ou autrement, Patrimoine Manuvie se conformera à toutes les lois sur les biens non réclamés. Pour éviter que votre Compte ou les Titres qu'il contient ne deviennent des biens non réclamés, informez toujours votre conseiller des changements apportés à vos renseignements personnels, y compris à votre adresse.

18 Capacité

Si le ou les titulaires du Compte sont des particuliers, vous déclarez que vous avez le pouvoir et la capacité de conclure la présente Convention, de vous acquitter de toutes les obligations qui en découlent et de réaliser les Opérations qui y sont envisagées. Si vous êtes une femme mariée, vous déclarez que vous n'êtes pas « mariée sous le régime de la communauté de biens » aux termes du *Code civil du Bas-Canada* (si vous êtes mariée sous ce régime, votre mari doit également signer la présente Convention).

Si le ou les titulaires du Compte sont une société ou une autre entité, vous déclarez que vous avez le pouvoir et la capacité de conclure la présente Convention, d'exécuter les obligations qu'elle vous confère et de réaliser les Opérations qui y sont envisagées, et que la signature et la remise de la présente Convention ont été dûment autorisées.

19 Avis et communications vous étant destinés

Tout avis ou communication concernant votre ou vos comptes peut vous être envoyé (i) par courrier affranchi, (ii) par courrier électronique (courriel) à toute adresse inscrite au dossier de Patrimoine Manuvie, ou (iii) peut vous être remis en mains propres ou à la dernière adresse connue consignée dans ce dossier. Tout avis ou communication sera réputé avoir été reçu, que vous l'ayez effectivement reçu ou non, (i) s'il est envoyé par la poste, le deuxième jour ouvrable suivant cet envoi, (ii) s'il est transmis par courriel, le jour de cette transmission ou (iii) s'il est remis en mains propres, au moment où il est ainsi remis.

Patrimoine Manuvie affichera des renseignements importants sur ses services, sur la présente Convention et dans la brochure « Renseignements importants pour nos clients » sur le site www.patrimoinemanuvie.ca. Vous acceptez de surveiller ce site Web pour vérifier les modifications apportées à ces renseignements et vous serez réputé avoir pris connaissance de toutes les communications affichées sur ce site.

Patrimoine Manuvie peut exiger des frais pour la livraison en format papier de relevés de compte ou de rapports sur les Titres que vous détenez ailleurs que chez SCFC ou Patrimoine Manuvie ainsi que d'avis d'exécution, conformément à ce qui est indiqué dans notre brochure « Frais d'administration et de service ».

Tous les avis et communications transmis par voie électronique pourront être consultés sur le portail des investisseurs, lequel est protégé par un mot de passe. Aucune disposition du présent article ne doit être interprétée comme ayant pour effet d'obliger Patrimoine Manuvie à vous transmettre un avis qu'elle n'est pas autrement tenue de vous donner en vertu de la présente Convention ou des Lois applicables.

20 Comptes conjoints

Si le Compte a été ouvert au nom de plusieurs personnes, soit en tant que compte conjoint avec droit de survie (ailleurs que dans la province de Québec), ou en tant que « compte conjoint avec dévolution aux ayants droit » ou compte détenu conjointement par ces personnes (chacune étant un « titulaire » et l'ensemble de ces personnes étant désigné comme les « titulaires »), les modalités suivantes s'appliquent :

- a. Patrimoine Manuvie peut accepter d'agir, ou donner des directives à SCFC pour qu'elle agisse, s'il y a lieu, en se conformant à des instructions, y compris des instructions reçues de la part de tout titulaire concernant la gestion du Compte, dont des instructions de négociation de Titres ou de retrait ou de virement d'espèces à partir du Compte, le tout de façon aussi intégrale que si ce Titulaire était le seul propriétaire de ce compte. L'acceptation de ces instructions et leur mise en œuvre engagent tous les titulaires du Compte.
- b. Malgré ce qui précède, Patrimoine Manuvie a le droit, en tout temps et à sa seule discrétion, d'exiger que toutes les instructions reçues soient autorisées par tous les titulaires du Compte avant d'y donner suite. Patrimoine Manuvie n'assume aucune responsabilité si nous décidons de ne pas exercer ce droit.
- c. Par les présentes, les titulaires s'engagent conjointement et solidairement (au Québec, solidairement) à tenir Patrimoine Manuvie indemne relativement aux pertes, réclamations, dommages-intérêts, responsabilités et dépenses de quelque nature que ce soit qui découleraient d'un acte posé par nous en conformité avec l'alinéa 16a) ou 16b), et à payer promptement à Patrimoine Manuvie, sur demande, toute somme qu'ils lui doivent ou qu'ils doivent à SCFC. Les liquidités, Titres et autres biens détenus dans le Compte sont assujettis à un privilège en faveur de Patrimoine Manuvie à titre de garantie pour l'exécution de toutes les obligations que les titulaires ont envers elle, et Patrimoine Manuvie a le pouvoir irrévocable de gérer l'actif du Compte ou de donner des instructions à SCFC pour qu'elle gère cet actif de la manière que nous jugerons appropriée, à notre seule discrétion, pour remplir tous les engagements pris envers nous.
- d. Patrimoine Manuvie peut livrer des Titres, de l'argent ou d'autres biens associés au Compte à tout Titulaire ou peut demander à SCFC de le faire, sans que cela n'engage sa responsabilité et sans être tenue d'en aviser l'un quelconque des autres Titulaires. Patrimoine Manuvie se réserve le droit de refuser une livraison ou un paiement ou de ne pas demander à SCFC d'assurer une livraison ou un paiement, à quelque moment que ce soit, sauf aux Titulaires de manière conjointe.
- e. Les avis ou autres communications de tout type concernant le Compte peuvent être envoyés à tout Titulaire sans qu'il soit nécessaire d'en fournir un exemplaire aux autres titulaires. Toutes les communications transmises de cette manière sont contraignantes pour chacun des Titulaires.
- f. Patrimoine Manuvie fournira à tout Titulaire qui en fait la demande des renseignements sur le Compte, y compris tous les relevés de compte, rapports, avis ou autres communications de quelque nature que ce soit se rapportant à ce Compte.

- g.** Lorsque le Compte a été établi pour des Titulaires en tant que « compte conjoint avec dévolution aux ayants droit » ou compte détenu conjointement par ces Titulaires (y compris dans la province de Québec) :
- i. sauf s'ils sont autrement désignés par écrit par tous les Titulaires à Patrimoine Manuvie, ces Titulaires sont réputés être les propriétaires véritables de l'actif du Compte à parts égales; et
 - ii. après le décès de l'un d'eux et à condition que la preuve de ce décès soit fournie à la satisfaction de Patrimoine Manuvie, le Compte continuera d'être géré selon les mêmes modalités que celles énoncées dans la présente Convention, la propriété véritable de la part du titulaire décédé étant dévolue à sa succession ou à ses bénéficiaires, selon le cas.
- h.** Si le Compte a été établi pour les Titulaires en tant que compte conjoint avec droit de survie (dans les provinces autres que celle de Québec), la propriété et le contrôle de l'actif du Compte sont dévolus à tous les titulaires. Au décès d'un Titulaire, et à condition que la preuve de ce décès soit fournie à la satisfaction de Patrimoine Manuvie :
- i. la propriété véritable et le contrôle de l'actif du Compte sont, à compter de la date du décès, dévolus uniquement aux Titulaires survivants; et
 - ii. les Titulaires restants, s'il y a lieu et en tant que titulaires conjoints avec droit de survie, continueront de gérer le Compte selon les mêmes modalités que celles énoncées dans la présente Convention.
- i.** Les Titulaires attestent qu'ils n'ont pas reçu de conseils juridiques ou fiscaux de la part de Patrimoine Manuvie concernant le Compte, la manière dont la propriété du Compte a été établie ou la gestion de celui-ci, et qu'ils ne se sont pas fiés à Patrimoine Manuvie pour obtenir de tels conseils. Les Titulaires confirment en outre qu'ils ont obtenu des conseils juridiques et fiscaux professionnels indépendants pour s'assurer que leurs droits soient respectés et que leurs besoins et objectifs soient satisfaits.
- j.** Les Titulaires attestent également que la présente Convention continuera à s'appliquer en cas de décès, de faillite ou d'incapacité mentale de l'un d'entre eux.

21 Résiliation

Vous pouvez fermer votre Compte et résilier la présente Convention en en avisant Patrimoine Manuvie par écrit.

Patrimoine Manuvie peut également, à sa seule discrétion, mettre fin à la présente Convention et exiger que vous fermiez ou transfériez votre Compte à un autre courtier inscrit dans un délai raisonnable. Si vous ne le faites pas, Patrimoine Manuvie, ou sur sa demande, SCFC, peut sans vous en aviser, vous remettre les actifs de votre Compte ou liquider votre Compte, rembourser toutes les dettes impayées dues à Patrimoine Manuvie et vous faire parvenir le solde. Vous reconnaissez que la liquidation de votre Compte peut avoir des conséquences fiscales et autres importantes pour vous.

Vous acceptez l'entière responsabilité de ces conséquences et renoncez par les présentes à faire toute réclamation ou à exercer tout droit que vous avez ou pourriez avoir à l'encontre de Patrimoine Manuvie ou de SCFC relativement à la résiliation de la présente Convention et à la fermeture, au transfert ou à la liquidation de votre Compte.

Patrimoine Manuvie se réserve le droit de fermer, ou de demander à SCFC de fermer, sans préavis, un Compte inactif ou à faible solde dont le solde est égal ou inférieur aux frais de fermeture de compte qui pourraient être imputés par Patrimoine Manuvie, tel qu'indiqué dans la brochure « Frais d'administration et de service ».

Patrimoine Manuvie demandera à SCFC d'effectuer toute Opération en cours le jour de la fermeture du Compte et de conserver suffisamment d'actifs dans le Compte pour payer cette Opération. Patrimoine Manuvie n'est pas autrement tenue de recommander quelque mesure que ce soit à l'égard de votre Compte en cas de résiliation de la présente Convention.

Si celle-ci est résiliée, cela ne libère ni vous ni Patrimoine Manuvie des responsabilités ou obligations qui existaient avant cette résiliation, y compris les limitations de responsabilité et les obligations d'indemnisation.

22 Modifications

La présente Convention peut être modifiée en tout temps par Patrimoine Manuvie pourvu qu'elle vous avise de cette modification. Patrimoine Manuvie est expressément autorisée à vous aviser de toute modification apportée à la présente Convention en joignant un avis à ce sujet à votre relevé de compte ou à votre rapport de Titres détenus ailleurs que chez SCFC ou Patrimoine Manuvie ou en affichant cette modification sur le site Web de Patrimoine Manuvie, www.patrimoinemanuvie.ca. La première Opération réalisée dans le Compte après qu'un avis a été transmis relativement à une modification de la présente Convention constitue votre acceptation de cette modification à compter de la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avis de modification.

Si des Lois applicables ou d'autres lois sont promulguées, établies, modifiées ou autrement changées et que cela a pour effet d'invalider, en tout ou en partie, une modalité de la présente Convention, cette modalité sera réputée avoir été modifiée ou remplacée dans la mesure nécessaire pour assurer l'applicabilité de ces Lois applicables ou autres lois.

23 Responsabilité

Vous devrez assumer toute perte, tous frais ou toute responsabilité (y compris des frais juridiques raisonnables) imposés à Patrimoine Manuvie en raison d'un défaut de votre part de vous conformer à la présente Convention.

Outre les autres dispositions de la présente Convention, Patrimoine Manuvie se dégage de toute responsabilité à l'égard de toute perte dans votre compte qui serait imputable :

- a. au fait que nous nous sommes fiés à des déclarations faites par vous ou en votre nom;
- b. à tout défaut ou retard relatif à la réception de vos instructions ou de vos communications, au traitement de vos opérations ou au transfert de vos liquidités ou de vos Titres à une autre entité; ou
- c. à une guerre, à une grève, à un événement lié à la cybersécurité, à une suspension des opérations, à des événements sur le marché, à toute décision ou restriction gouvernementale ou réglementaire, ou à toute autre condition ou tout autre événement sur lesquels Patrimoine Manuvie n'a aucune emprise.

24 Blocage du compte

Patrimoine Manuvie, ou à sa demande, SCFC, peut bloquer votre Compte sans vous en aviser si les Lois applicables ou d'autres lois, une ordonnance judiciaire ou des autorités gouvernementales l'exigent ou encore pour tout autre motif raisonnable. Cela peut comprendre, sans s'y limiter, des situations où il y a un différend concernant le droit à l'actif du Compte, une ordonnance judiciaire, de la fraude apparente ou soupçonnée, un vol, une violation des modalités de la présente Convention ou une gestion du Compte que nous jugeons insatisfaisante ou que nous soupçonnons de contrevenir aux Lois applicables ou à d'autres lois.

25 Généralités

- a. La présente Convention doit être interprétée en conjonction avec toute autre entente intervenue entre Patrimoine Manuvie et vous relativement au Compte, étant entendu que, dans la mesure nécessaire, les modalités et les dispositions de cette Convention ont préséance sur les modalités et les dispositions de toutes les autres ententes conclues avec Patrimoine Manuvie; cela dit, la présente Convention ne restreint ni ne limite d'aucune façon l'exercice de tous autres droits que Patrimoine Manuvie pourrait avoir en vertu d'une ou de plusieurs autres ententes conclues avec vous.
- b. La gestion de votre Compte est régie par les modalités de la présente Convention et par celles du formulaire de demande d'ouverture de compte. Selon le type de Compte que vous détenez et tout programme spécialisé auquel vous êtes inscrit, votre Compte sera également régi par les modalités des conventions suivantes :
 - i. dans le cas du Programme de placement Premier : la convention du Programme de placement Premier ou la convention de paiement des honoraires du Programme de placement Premier (selon la date à laquelle vous avez ouvert votre Compte ou actualisé les documents relatifs au Programme de placement Premier); et
 - ii. pour les régimes enregistrés : la Déclaration de Fiducie concernée.
- c. Chacune des dispositions contenues dans la présente Convention est distincte et peut être divisée. Toute déclaration de non-validité ou d'inapplicabilité de tout ou partie d'une disposition faite par un tribunal compétent n'aura aucune incidence sur la validité ou l'applicabilité du reste de cette disposition ou de toute autre disposition de la présente Convention.
- d. Les titres de rubriques utilisés dans la présente Convention ne visent qu'à en faciliter la consultation et ils n'ont aucune incidence sur son interprétation. Dans la présente Convention, le singulier englobe le pluriel.
- e. Vous prendrez toutes les mesures et signerez et livrerez tous les documents ou actes nécessaires ou souhaitables pour concrétiser toutes les Opérations exécutées par Patrimoine Manuvie ou SCFC en vertu de la présente Convention.
- f. La présente Convention s'applique en votre faveur ainsi qu'en faveur de Patrimoine Manuvie et nos héritiers, liquidateurs de succession, administrateurs ou ayants droit respectifs, selon le cas, et nous sommes liés par elle. Elle continuera à s'appliquer si vous décédez ou devenez invalide ou inapte.
- g. Patrimoine Manuvie peut, après vous avoir avisé, céder ses droits, responsabilités et obligations en vertu de la présente Convention (en tout ou en partie) à l'une de ses sociétés affiliées ou à un tiers, et ce, sans votre consentement. Vous ne pouvez pas céder la présente Convention.
- h. En ce qui concerne chaque Compte distinct, la présente Convention est régie et interprétée conformément aux lois du territoire où se trouve la succursale de Patrimoine Manuvie qui s'occupe de la tenue du Compte en cause.
- i. Le fait pour une partie de renoncer à faire appliquer toute disposition de la présente Convention ne signifie pas que cette partie renonce à faire appliquer toute autre disposition ni qu'elle renonce de façon continue à faire appliquer la ou les dispositions visées par cette renonciation. Aucune renonciation à l'égard de droits ou d'obligations ou à l'égard de recours en cas de violation de toute disposition de la présente Convention n'est mise en vigueur ou n'est exécutoire à moins d'avoir été énoncée dans un document écrit signé par la partie censée l'approuver.
- j. Lorsque la présente Convention confère à Patrimoine Manuvie le droit de prendre d'autres mesures, celle-ci aura aussi le droit de choisir n'importe quelle de ces mesures ou l'ensemble de ces mesures ou aucune d'entre elles, à sa seule et entière discrétion.

C. Déclaration de confidentialité

Vous trouverez de plus amples renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels à l'adresse www.manuvie.ca.

Dans la présente Déclaration de confidentialité, les termes « vous », « votre » et « vos » renvoient au(x) demandeur(s) de comptes Placements Manuvie. Les termes « nous », « notre » et « nos » désignent Patrimoine Manuvie inc. et nos sociétés affiliées.

Patrimoine Manuvie et SCFC recueilleront, utiliseront et communiqueront vos renseignements personnels dans le but d'établir et de gérer leur relation avec vous, de vous fournir des produits et des services, de gérer nos activités et de se conformer aux exigences légales et réglementaires.

La politique de confidentialité de SCFC peut être consultée à https://clearing.fidelity.ca/content/dam/fcc/fr/footer-pdfs-fr/fcc_privacy_policy_f.pdf.

Nous recueillons, utilisons, vérifions et communiquons vos renseignements personnels à des fins déterminées, et seulement avec votre consentement, ou dans la mesure où la loi l'exige ou l'autorise. Lorsque vous faites une demande d'ouverture de compte de placement, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions vos renseignements personnels selon les modalités énoncées dans la présente Déclaration de confidentialité. Toute modification apportée à ce consentement doit faire l'objet d'une entente écrite avec Patrimoine Manuvie.

Dans certaines situations, et selon les comptes que vous détenez et les services que vous utilisez, Patrimoine Manuvie et SCFC pourraient demander votre consentement à des fins additionnelles pour la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels.

Pourquoi recueillons-nous, utilisons-nous et communiquons-nous vos renseignements personnelles?

Dans le but d'établir et de gérer notre relation avec vous, de vous fournir des produits et des services, de gérer nos activités et de nous conformer aux exigences légales et réglementaires.

Quels renseignements personnels sont recueillis?

En fonction du type de compte, nous recueillons certains renseignements personnels vous concernant, tels que :

- vos nom, adresse, nationalité, date de naissance, sexe, numéro(s) de téléphone, adresse de courriel, dossiers financiers personnels, numéros d'identification (y compris votre numéro d'assurance sociale), état matrimonial et renseignements sur votre conjoint le cas échéant, profession et employeur, renseignements financiers (revenu annuel, etc.), connaissances en matière de placement, besoins et objectifs en matière de placement et profil de risque;
- des renseignements sur la manière dont vous utilisez nos produits et services, et sur vos préférences, vos caractéristiques démographiques et vos champs d'intérêt;
- d'autres renseignements personnels nécessaires à la gestion de notre relation commerciale avec vous.

Nous utilisons des moyens honnêtes et légaux pour recueillir des renseignements personnels à votre sujet.

Où recueillons-nous vos renseignements personnels?

- Vos demandes et formulaires dûment remplis.
- Les interactions entre vous et Patrimoine Manuvie, notamment avec :
 - votre conseiller;
 - le siège social de Patrimoine Manuvie;
 - le portail des investisseurs de Patrimoine Manuvie.
- D'autres sources, telles que :
 - Votre conseiller;
 - Votre ou vos représentants autorisés, par exemple une procuration;
 - Les tiers avec lesquels nous traitons pour gérer votre ou vos comptes, aujourd'hui et dans le futur;
 - Des sources publiques, telles que les organismes gouvernementaux et les sites Internet.

À quelles fins utilisons-nous vos renseignements personnels?

- Pour gérer correctement les produits et services que nous offrons et pour gérer notre relation avec vous.
- Pour confirmer votre identité et l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez.
- Pour comprendre vos objectifs de placement et votre tolérance au risque.
- Pour évaluer votre demande et pour attribuer et gérer les droits liés au compte.
- Pour mieux vous connaître et savoir comment vous aimez procéder pour faire affaire avec nous.
- Pour analyser des données qui nous aident à prendre des décisions et mieux comprendre nos clients afin d'améliorer les produits et les services que nous offrons.
- Pour réaliser des audits et des enquêtes et pour vous protéger contre la fraude.
- Pour déterminer votre admissibilité à d'autres produits ou services susceptibles de vous intéresser et pour vous fournir des détails à leur sujet.
- Pour se conformer aux exigences légales et réglementaires, telles que la production de déclarations fiscales.

À qui vos renseignements personnels sont-ils communiqués ?

- À votre conseiller et aux employés, agents et représentants autorisés de Patrimoine Manuvie ou leurs délégués et sociétés affiliées, dans l'exercice de leurs fonctions.
- Aux employés autorisés de SCFC, dans l'exercice de leurs fonctions.
- À des sociétés de fonds ou d'autres émetteurs de placements désignés sur tout formulaire rempli pour vous.
- À toute personne ou organisation à laquelle vous avez donné votre consentement.
- Aux personnes légalement autorisées à consulter vos renseignements personnels.
- Aux fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour fournir leurs services à Patrimoine Manuvie ou SCFC (traitement de données, programmation, stockage de données, études de marché, services d'impression et de distribution, organismes d'évaluation du crédit et agences d'enquête).
- Aux personnes, aux institutions financières et à d'autres parties avec lesquelles Patrimoine Manuvie et SCFC font affaire aux fins de l'administration de votre ou vos comptes, que ce soit actuellement ou dans le futur.
- Aux organismes d'application des lois et des règlements qui ont besoin de ces renseignements.

Les personnes, organisations et fournisseurs de services susmentionnés se trouvent tant au Canada que dans des territoires de compétence à l'extérieur du Canada. Vos renseignements personnels peuvent donc faire l'objet de transferts interprovinciaux ou transfrontaliers pour que vous puissiez bénéficier de certains services et sont donc soumis aux lois de ces territoires.

Lorsque nous communiquons des renseignements personnels à des fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent d'une façon conforme aux politiques et pratiques de Patrimoine Manuvie en matière de protection des renseignements personnels.

Durant combien de temps vos renseignements personnels sont-ils conservés?

Durant la plus longue des deux périodes suivantes :

- La période prescrite par la loi ou les lignes directrices établies pour le secteur des services financiers ou
- La période requise pour administrer les produits et services que nous vous fournissons.

Retrait de votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de votre NAS ou de votre numéro d'entreprise, s'il y a lieu, à des fins autres que l'administration de l'impôt. Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels pour les offres d'autres produits ou services, à l'exception de celles accompagnant les relevés ou rapports qui vous sont envoyés.

À moins que les lois fédérales ou provinciales ne vous en confèrent le droit, vous ne pouvez pas retirer le consentement que vous avez donné pour nous permettre de recueillir, d'utiliser, de conserver ou de communiquer les renseignements personnels dont nous avons besoin pour administrer vos placements et votre ou vos comptes. Si vous retirez ce consentement, Patrimoine Manuvie pourrait ne plus être en mesure d'administrer correctement vos placements ou vos produits, et nous pourrions considérer le retrait de votre consentement comme une demande de fermeture de votre ou de vos comptes de placement, auquel cas vous pourriez devoir payer des pénalités, s'il y a lieu.

Si vous souhaitez retirer votre consentement, téléphonez à notre Service à la clientèle au 1 888 MANUVIE (626-8843) au Québec, ou au 1 888 MANULIFE (626-8543) à l'extérieur du Québec, ou écrivez au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après.

Exactitude

Vous nous informerez de tout changement de coordonnées. Si vos renseignements ont changé ou si vous devez corriger des inexactitudes dans vos renseignements personnels figurant dans nos dossiers, vous devez en informer votre conseiller par écrit dans les plus brefs délais.

Accès

Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, d'en vérifier l'exactitude et, au besoin, d'y faire apporter les corrections appropriées. Si vous avez des questions ou des préoccupations, si vous voulez recevoir des renseignements supplémentaires au sujet des parties qui ont accès à vos renseignements ou à propos de nos politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels, ou si vous voulez consulter ou corriger les renseignements personnels vous concernant que nous avons en dossier, veuillez envoyer une demande écrite au :

Responsable de la protection des renseignements personnels

Manuvie
500 King Street North,
Waterloo, ON N2J 4C6

Ou par courriel à
Privacy_Office_Canadian_Division@manulife.com

Veillez noter qu'il est impossible de garantir la protection des communications par courriel. Ne nous envoyez pas de renseignements de nature confidentielle par courriel.

D. Information sur le financement par emprunt (effet de levier)

Risque lié au financement de placements par emprunt

Le financement d'un achat de Titres au moyen d'un emprunt comporte un plus grand risque qu'un achat payé comptant. Si vous empruntez pour acheter des Titres, il vous appartient de rembourser le prêt et de payer les intérêts conformément aux modalités du contrat de prêt même si la valeur des Titres achetés diminue.

Voici certains des risques et des facteurs que vous devez prendre en compte avant d'emprunter pour investir.

Est-ce fait pour vous?

Emprunter de l'argent pour investir est risqué. Vous ne devez envisager d'emprunter pour investir que si :

- vous êtes en mesure de prendre des risques;
- vous pouvez contracter une dette pour financer des placements tout en sachant que ceux-ci peuvent prendre ou perdre de la valeur;
- vous faites des placements à long terme;
- vous disposez d'un revenu stable.

Vous ne devriez pas emprunter pour financer des placements si :

- vous avez une faible tolérance au risque;
- vous voulez faire un placement à court terme;
- vous comptez sur le revenu des placements pour payer vos frais de subsistance;
- vous comptez sur le revenu des placements pour rembourser l'emprunt. Si le revenu des placements diminue ou prend fin, vous ne pourrez peut-être pas rembourser l'emprunt.

Vous pourriez subir des pertes financières :

- Si la valeur des placements financés par emprunt diminue, vous perdrez davantage que si vous aviez investi vos propres fonds.
- Que vos placements fructifient ou non, vous devrez tout de même rembourser les sommes empruntées, accrues des intérêts courus. Pour rembourser l'emprunt, il se peut que vous soyez obligé de vendre d'autres actifs ou d'utiliser des fonds que vous destiniez à un autre usage.
- Si l'emprunt est garanti par votre maison, vous pourriez la perdre.
- Même si les placements prennent de la valeur, il se peut que ce ne soit pas suffisant pour payer le coût d'emprunt.

Considérations fiscales :

- Vous ne devriez pas financer des placements par emprunt dans le seul but de bénéficier d'une déduction fiscale.
- Les frais d'intérêt ne sont pas toujours déductibles du revenu imposable. Il se peut que vous n'ayez pas droit à une déduction fiscale et que vous receviez un avis de nouvelle cotisation pour les déductions antérieures. Vous devriez consulter un conseiller fiscal pour savoir si les frais d'intérêt seront déductibles, avant d'emprunter pour financer des placements.

Votre conseiller devrait discuter avec vous des risques du financement des placements par emprunt.

E. Plaintes

Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes

Chez Patrimoine Manuvie, nous comprenons l'importance de résoudre les plaintes des clients. Nous nous engageons à examiner attentivement chaque plainte et à y répondre en temps opportun et avec toute la courtoisie nécessaire. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels, qu'ils soient recueillis verbalement ou par écrit, sont traités de manière professionnelle et confidentielle.

Patrimoine Manuvie s'engage à fournir des produits et services de grande qualité pour aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières. Si des clients actuels ou potentiels ont des préoccupations concernant leurs comptes ou leur conseiller, nous voulons nous assurer que ces préoccupations seront traitées de manière équitable et efficace. Pour favoriser la résolution rapide de tout problème, veuillez suivre les étapes ci-dessous.

N'hésitez pas à communiquer avec nous au besoin

Pour toute question d'ordre général, toute plainte ou tout problème concernant nos services ou un produit, communiquez avec le siège social de Patrimoine Manuvie ou avec votre conseiller. La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement en parlant à votre conseiller ou en communiquant avec un représentant du centre d'appels de Patrimoine Manuvie.

Appelez-nous au 1 800 991-2121

Envoyez-nous un courriel à mls_advisorservices@manulife.com

Adressez-vous au directeur de la succursale de votre conseiller ou à un gestionnaire du centre d'appels

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse de votre conseiller ou du représentant du centre d'appels, demandez à votre conseiller les coordonnées du directeur de sa succursale ou encore demandez au représentant du centre d'appels les coordonnées de son supérieur, et communiquez avec cette personne.

Vous n'êtes toujours pas satisfait?

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez soumettre votre plainte au responsable des plaintes désigné (RPD) de Patrimoine Manuvie. Veuillez nous expliquer ce qui s'est passé, quand cela s'est produit et ce que vous souhaitez obtenir (une correction du compte, des excuses, un remboursement, etc.). Vous pouvez nous joindre comme suit :

Par télécopieur (sans frais) : 1 866 220-9030

Par courriel : MLS_DCO@manulife.ca

Par la poste :

Service de la conformité de Patrimoine Manuvie inc.

À l'attention du responsable des plaintes désigné

P.O. Box 1700 RPO

Lakeshore West, Oakville, ON L6K 0G7

Par téléphone au numéro sans frais : 1 855 716-5133

Ce à quoi il faut s'attendre au début

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception. Nous pourrions vous demander de nous fournir des précisions ou de plus amples renseignements pour nous aider à régler votre plainte.

Enquête sur votre plainte

Patrimoine Manuvie recueillera tous les renseignements et tous les documents pertinents et disponibles. Toutes les plaintes seront examinées objectivement et ne seront pas rejetées sur la base d'un ensemble de facteurs prédéterminés. Chaque plainte sera plutôt examinée selon son bien-fondé.

Notre décision

Patrimoine Manuvie s'efforcera de rendre une décision étoffée au sujet de votre plainte dans un délai de 90 jours (dans les 60 jours pour les résidents du Québec).

Notre réponse comprendra :

- un résumé de la plainte;
- les résultats de notre enquête;
- notre décision de faire une offre pour régler la plainte ou de rejeter cette plainte, ainsi qu'une explication de cette décision;
- les options dont vous disposez pour demander une indemnisation si vous n'êtes pas satisfait de notre décision.

Si Patrimoine Manuvie ne peut pas rendre sa décision dans les 90 jours, nous vous en informerons, nous vous expliquerons pourquoi cette décision est retardée et nous vous indiquerons la nouvelle date à laquelle elle sera rendue.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, Patrimoine Manuvie fera tous les efforts raisonnables et appropriés pour donner suite à vos préoccupations. Si vous êtes toujours insatisfait de notre procédure de résolutions des plaintes, vous pouvez poursuivre vos démarches de la manière suivante :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends gratuit et indépendant de l'OSBI dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Nous ne rendons pas notre décision dans les 90 jours suivant la date à laquelle vous avez déposé votre plainte.
- Vous n'êtes pas satisfait de notre décision.

Le service de l'OSBI est offert aux clients de notre société. Cela ne restreint pas votre capacité à déposer une plainte auprès du service de règlement des différends de votre choix, à vos frais, ou à tenter une action en justice. N'oubliez pas qu'il existe des délais pour le dépôt d'une poursuite.

Qui peut faire appel à l'OSBI ?

Vous avez le droit de recourir aux services de l'OSBI si :

- votre plainte concerne une activité de négociation de Titres ou de fourniture de conseils de notre société ou de l'un de nos représentants;
- vous avez déposé votre plainte dans un délai de six ans à compter du moment où vous avez pris connaissance, ou auriez dû prendre connaissance, de l'événement se trouvant à l'origine de cette plainte; et
- vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI dans les délais indiqués ci-dessous.

Délais applicables :

- Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez déposer votre plainte auprès de l'OSBI à tout moment après l'expiration de ce délai de 90 jours.
- Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous disposez d'un délai de 180 jours à compter de la date à laquelle nous vous avons communiqué notre décision pour faire suivre votre plainte à l'OSBI.

Déposer une plainte auprès de l'OSBI

Communiquez avec l'OSBI par courriel à ombudsman@obsi.ca, par téléphone au numéro sans frais 1 888 451-4519, ou par la poste à 20 Queen Street West, Suite 2400, P.O. Box 8, Toronto, ON M5H 3R3.

L'OSBI réalisera une enquête

L'OSBI travaille de façon confidentielle et informelle. Il ne s'agit pas d'un processus similaire à une comparution devant un tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Dans le cadre de son enquête, l'OSBI peut vous interroger et aussi poser des questions à des représentants de notre entreprise. Nous sommes tenus de collaborer à l'enquête de l'OSBI.

L'OSBI fera ses recommandations

Après que l'OSBI aura terminé son enquête, il vous fera part de ses recommandations et il nous les transmettra aussi. Ni vous ni nous ne sommes liés par les recommandations de l'OSBI.

L'OSBI peut recommander une indemnisation d'un montant pouvant aller jusqu'à 350 000 dollars. Si vous avez demandé un montant plus élevé, vous devrez consentir à cette limite pour toute indemnisation que vous tentez d'obtenir par l'intermédiaire de l'OSBI. Si vous souhaitez récupérer un montant supérieur à 350 000 dollars, vous pouvez envisager une autre option, telle qu'une action en justice, pour régler votre plainte.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de l'OSBI, visitez le site www.obsi.ca/fr.

Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)

L'OCRI est l'organisme national d'autoréglementation qui supervise tous les courtiers en placements et en épargne collective au Canada, y compris Patrimoine Manuvie. Si votre plainte concerne un conseiller en épargne collective ou les produits ou services d'un compte que vous avez ouvert auprès d'un conseiller en épargne collective (anciennement réglementé par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, « ACCFM »), vous pouvez déposer une plainte :

1. En remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse suivante : <https://manageusers.mfda.ca/ecf/forms/complaintsform.aspx>
2. Par téléphone à Toronto, au 1 877 442-4322
3. Par courriel à l'adresse complaints@ciro.ca
4. Par la poste à l'adresse 40 Temperance Street, Suite 2600, Toronto, ON M5H 0B4, ou par télécopieur au 1 888 497-6172

Résidents du Québec

Si vous résidez au Québec et que vous n'êtes pas satisfait du résultat ou du traitement de votre plainte, l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») peut examiner votre plainte et vous proposer des services de conciliation et de médiation. Si vous pensez être victime d'une fraude, d'une manœuvre frauduleuse ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour vérifier si vous remplissez les conditions requises pour présenter une demande d'indemnisation au Fonds d'indemnisation des services financiers. En cas de demande d'indemnisation admissible, une somme pouvant aller jusqu'à 200 000 dollars peut être versée par le fonds. Pour plus de renseignements, vous pouvez communiquer avec l'AMF :

1. Par téléphone au 1 877 525-0337
2. Par courriel à l'adresse renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca
3. En consultant le site Web <https://lautorite.qc.ca/grand-public>

Autres options si vous êtes résident du Manitoba, du Nouveau-Brunswick ou de la Saskatchewan

Les autorités de réglementation des valeurs mobilières de ces provinces peuvent, dans certains cas, ordonner qu'une personne ou une société ayant enfreint les lois provinciales sur les valeurs mobilières verse une indemnité à un demandeur. L'exécution de ces ordonnances est similaire à celle des décisions de justice. Pour plus de renseignements, veuillez consulter les sites Web suivants :

- Manitoba : <https://mbsecurities.ca/index.fr.html>
- Nouveau-Brunswick : <https://www.fcnb.ca/fr>
- Saskatchewan : <https://fcaa.gov.sk.ca/>

Recours en justice

Vous avez toujours le droit de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre votre différend à tout moment. Un avocat peut vous conseiller sur les possibilités qui s'offrent à vous. Des délais doivent être observés pour intenter une action en justice. Tout retard peut limiter vos options et vos droits légaux par la suite.

F. Communication avec les actionnaires (pour les comptes « titulaires pour compte » seulement)

Norme canadienne 54-101-Communication avec les propriétaires véritables des titres d'un émetteur assujéti

Cette section s'applique à vous si vous avez donné des instructions à Patrimoine Manuvie pour qu'elle établisse votre ou vos comptes en tant que compte « titulaire pour compte ». Dans le cas d'un compte « titulaire pour compte », les Titres dans votre compte chez nous ne sont pas enregistrés à votre nom, mais au nom de SCFC (agissant à titre de mandataire de Patrimoine Manuvie). Les émetteurs des titres se trouvant dans votre compte peuvent ne pas connaître l'identité du propriétaire véritable de ces titres.

Nous sommes tenus, en vertu des lois sur les valeurs mobilières, d'obtenir vos instructions concernant diverses questions relatives à la détention de titres dans votre compte. Les renseignements ci-dessous vous aideront à répondre à la section de votre formulaire de demande d'ouverture de compte intitulée

« Norme canadienne 54-101 » (la « section relative à la norme canadienne 54-101 »).

Communication de renseignements sur la propriété véritable

Les lois sur les valeurs mobilières permettent aux émetteurs assujétis ainsi qu'à d'autres personnes et sociétés d'envoyer des documents relatifs aux affaires de ces émetteurs assujétis directement aux propriétaires véritables de leurs titres si ceux-ci ne s'opposent pas à la communication de renseignements les concernant à l'émetteur assujéti ou à d'autres personnes et sociétés. La partie 1 de la section relative à la norme canadienne 54-101 de votre demande d'ouverture de compte vous permet de nous indiquer si vous vous **OPPOSEZ** à ce que nous communiquions à l'émetteur assujéti ou à d'autres personnes ou sociétés les renseignements sur votre propriété véritable, c'est-à-dire votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courriel, les titres que vous détenez et votre choix de langue de communication. Les lois sur les valeurs mobilières limitent l'utilisation des renseignements sur les propriétaires véritables aux questions relatives aux affaires de l'émetteur assujéti.

Si vous **NE VOUS OPPOSEZ PAS** à la divulgation des renseignements sur votre propriété véritable, veuillez sélectionner la première option de la partie 1 de la section relative à la norme canadienne 54-101 de votre formulaire de demande d'ouverture de compte. Le cas échéant, vous n'aurez aucuns frais à payer pour recevoir les documents destinés aux porteurs de titres.

Si vous vous **OPPOSEZ** à ce que nous communiquions les renseignements sur votre propriété véritable, veuillez sélectionner la deuxième option dans la partie 1 de la section relative à la norme canadienne 54-101 de votre formulaire de demande d'ouverture de compte. Si vous faites ce choix, tous les documents qui doivent vous être livrés en tant que propriétaire véritable de titres seront livrés par nous et par conséquent, tous les frais relatifs à ces envois pourraient vous être transférés et être prélevés sur votre compte.

Réception de documents destinés aux porteurs de titres

Pour les titres que vous détenez par l'intermédiaire de votre compte, vous avez le droit de recevoir les documents relatifs aux procurations envoyés par les émetteurs assujettis aux porteurs enregistrés de leurs Titres en prévision des assemblées auxquelles ils sont conviés. Cela vous permet entre autres de recevoir les renseignements requis pour que les droits de vote rattachés à vos titres soient exercés conformément à vos instructions lors d'une assemblée de porteurs de titres. Les propriétaires véritables qui font opposition ne recevront pas de documents à moins qu'eux-mêmes ou les émetteurs concernés n'en absorbent les coûts. En outre, les émetteurs assujettis peuvent choisir d'envoyer d'autres documents aux propriétaires véritables, bien qu'ils ne soient pas obligés de le faire. Les lois sur les valeurs mobilières vous permettent de refuser de recevoir les documents destinés aux porteurs de titres. Les trois types de documents que vous pouvez refuser de recevoir sont les suivants :

- a. les documents relatifs à des procurations, y compris les rapports annuels et les états financiers, qui sont envoyés en prévision d'une assemblée de porteurs de titres;
- b. les rapports annuels et les états financiers qui ne font pas partie des documents liés à des procurations; et
- c. les documents qu'un émetteur assujetti ou une autre personne ou société envoie aux porteurs de titres et qu'il n'est pas obligatoire d'envoyer aux porteurs de titres inscrits en vertu des lois sur les sociétés ou les valeurs mobilières.

La partie 2 de la section relative à la norme canadienne 54-101 de votre formulaire de demande d'ouverture de compte vous permet de recevoir tous les documents envoyés aux propriétaires véritables de titres ou de refuser de recevoir les trois types de documents susmentionnés.

Si vous souhaitez recevoir **TOUS** les documents envoyés aux propriétaires véritables de titres, veuillez sélectionner la première option dans la partie 2 de la section relative à la norme canadienne 54-101 de votre formulaire de demande d'ouverture de compte. Si vous souhaitez **REFUSER** de recevoir les trois types de documents susmentionnés, veuillez cocher la deuxième case de la partie 2. Vous pouvez également choisir de recevoir **SEULEMENT** les documents relatifs aux procurations qui sont envoyés relativement à un rapport annuel ou une assemblée extraordinaire en sélectionnant la troisième option dans la partie 2 de la section relative à la norme canadienne 54-101 de votre formulaire de demande d'ouverture de compte.

(Remarque : même si vous refusez de recevoir les trois types de documents susmentionnés, un émetteur assujetti ou une autre personne ou société a le droit de vous livrer ces documents pourvu qu'il paie tous les frais liés à l'envoi de ces documents. Ceux-ci vous seront remis par l'intermédiaire de votre mandataire si vous vous êtes opposé à ce que les renseignements sur votre propriété véritable soient communiqués à des émetteurs assujettis.)

Personne-ressource

Si vous avez des questions ou que vous voulez modifier vos instructions dans le futur, veuillez communiquer avec votre conseiller de Patrimoine Manuvie.



Patrimoine
Manuvie

Patrimoine Manuvie inc.

1235 North Service Road West,
Suite 500
Oakville, ON L6M 2W2

Poste :

P.O. Box 1700 RPO Lakeshore West,
Oakville, ON L6K 0G7

Numéro sans frais : 1 800 991-2121

Site Web: www.patrimoinemanuvie.ca