INFORMATION SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS

Chez Banque Nationale Courtage direct (« BNCD »), une division de Financière Banque Nationale inc., nous offrons aux investisseurs canadiens une solution de courtage direct complète, accessible et fiable, vous permettant de négocier, planifier et prendre en main vos décisions de placement, et ce, facilement, grâce à l'accompagnement d'une équipe de spécialistes dédiés, une technologie évoluée et des outils sophistiqués.

BNCD offre des services d'exécution d'ordres sans conseils. Cela signifie que l'acceptation et l'exécution des ordres de nos clients ne font l'objet d'aucune recommandation de notre part. Notre équipe n'effectue aucune validation quant à la convenance des transactions par rapport à la situation financière du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement de même qu'à son profil de risque.

Gérer votre portefeuille de façon autonome
Nos services de courtage direct vous permettent d'effectuer vous-même l'ensemble des activités liées à la gestion de vos placements, autant en ce qui a trait à l'élaboration d'une stratégie de placements qu'à la réalisation de vos transactions. Chez BNCD, notre plateforme transactionnelle vous offre la flexibilité et l'accès à une foule d'information et d'outils. C'est une solution très intéressante si vous êtes un investisseur en quête d'une plus grande autonomie.

Prenez le contrôle, tout simplement!
En choisissant BNCD, vous vous assurez de bénéficier de l'un des meilleurs services de courtage direct au Canada. Que vous soyez un investisseur débutant ou expérimenté, nous avons tout ce qu'il faut pour vous aider à atteindre vos objectifs financiers. Nous vous offrons l'accès à tous les services nécessaires pour la gestion autonome de vos comptes : un service à la clientèle hors pair, des comptes et des solutions d'investissement adaptés à différents types d'investisseurs et des outils technologiques performants pour vous accompagner dans vos décisions de placement.

Le présent document contient toute l'information que vous avez besoin à propos de votre compte et de votre relation avec nous. Prenez le temps de lire le document, il contient de l'information importante pour vous. Nous vous recommandons de le conserver pour référence future. Vous pouvez également consulter la version électronique en tout temps sur notre site Internet dans la section « Informations règlementaires ». Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (heure de l'Est).

Banque Nationale Courtage direct
800, rue Saint-Jacques Centre d'affaires, 3e étage
Montréal (Québec) H3C 1A3
Téléphone sans frais : 1 800 363-3511
Télécopieur : 514 394-8688
Adresse électronique : courtagedirect@bnc.ca
Site Internet : bncd.ca

Table des matières

Page

1. Types de comptes 23
2. Types de produits 23
3. Services offerts 24
4. Service sans validation de la convenance 25
5. Personne de confiance et suspension temporaire 25
6. Documentation pour vous aider à faire le suivi de votre portefeuille 26
7. Information sur les situations pouvant créer ou être perçues comme un conflit d'intérêts 25
8. Frais liés à l'achat, la vente ou la détention de placements 27
9. Frais administratifs 27
10. Liste des documents que BNCD doit fournir aux clients à l'ouverture d'un compte 28
11. Traitement des plaintes 28

Mot de la fin 29

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.
17230-701 (2023-11-01)

1. TYPES DE COMPTES

BNCD vous offre différents types de comptes pour répondre à vos besoins financiers.

1.1 Comptes non enregistrés

1.1.1 Compte au comptant

Le compte au comptant vous permet de gérer rapidement l'ensemble de vos placements. Dans ce type de compte, vous devez maintenir ou déposer certaines sommes pour couvrir vos achats. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.1.2 Compte sur marge

Le compte sur marge vous permet d'emprunter sur une partie de la valeur marchande des titres admissibles déjà détenus au compte. Le montant maximal d'emprunt déterminé par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), ou **l'avance maximale du courtier qui peut être plus restrictive**, varie selon le type de placement et la valeur marchande du titre. Vous avez à verser un montant d'argent, appelé **couverture minimale**, en règlement partiel de la transaction. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.1.3 Compte sur marge vente à découvert

Ce type de compte vous permet de vendre des titres que vous ne détenez pas, dans le but de les racheter ensuite à un coût inférieur et de potentiellement réaliser un gain en capital. Le cours des titres pouvant varier à la hausse ou à la baisse, une perte peut également se produire lorsque vous devez racheter le titre à un prix supérieur à celui vendu. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.1.4 Compte de revenu

Grâce au compte de revenu, vous avez la possibilité de verser les dividendes et les intérêts de vos placements dans un compte bancaire de n'importe quelle succursale de la Banque Nationale du Canada ou des autres grandes institutions bancaires. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.2 Comptes enregistrés

1.2.1 Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)

Le compte d'épargne libre d'impôt est un mode d'épargne dans lequel l'argent fructifie à l'abri de l'impôt. Vous pouvez y verser jusqu'à un maximum déterminé par les autorités gouvernementales sans égard à votre revenu gagné avec la possibilité de rattraper les cotisations inutilisées pour chaque année depuis 2009. Les revenus de placement (intérêts, dividendes ou autres) et les gains en capital réalisés ne sont pas imposables. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.2.2 Régime enregistré d'épargne-retraite (REER)

Le REER vous permet d'épargner des fonds à l'abri de l'impôt en prévision de la retraite tout en réduisant les impôts que vous payez présentement sur vos revenus. Les sommes cotisées dans un compte REER peuvent être déduites de votre revenu actuel pour ainsi vous permettre de différer l'imposition de celles-ci jusqu'à la retraite alors que vos revenus et votre taux d'imposition sont normalement moins élevés. Le compte régime enregistré d'épargne-retraite doit être converti en fonds enregistré de revenu de retraite au plus tard le 31 décembre de l'année où le titulaire atteint 71 ans. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.2.3 Régime enregistré d'épargne-études (REEE)

Si vous souhaitez assurer dès aujourd'hui l'avenir d'un enfant, vous avez tout intérêt à ouvrir un compte régime enregistré d'épargne-études. Conçus pour aider à financer leurs études postsecondaires, ces programmes d'investissement vous donnent la possibilité de mettre de l'argent de côté et de le faire fructifier à l'abri de l'impôt. Au montant annuel que vous versez au régime s'ajoute la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE), représentant 20 % de la première tranche de 2 500 $ de cotisations par année, jusqu'à concurrence de 500 $ par année et par bénéficiaire. Des subventions additionnelles pourraient s'ajouter en fonction de votre revenu net familial.

1.2.4 Compte de retraite immobilisé (CRI)

Le compte de retraite immobilisé est un instrument d'épargne-retraite pouvant accueillir uniquement des sommes provenant de caisses de retraite d'autorité provinciale. Le compte de retraite immobilisé doit être converti en fonds de revenu viager ou en rente viagère au plus tard le 31 décembre de l'année où le titulaire atteint 71 ans. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.2.5 Régime épargne-retraite immobilisé (RERI)

Ce type de compte est un instrument d'épargne-retraite pouvant accueillir uniquement des sommes en provenance de caisses de retraite d'autorité fédérale. Le REER immobilisé doit être converti en rente viagère ou en fonds de revenu viager à charte fédérale au plus tard le 31 décembre de l'année où le titulaire atteint l'âge de 71 ans. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.2.6 Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)

Le REEI est destiné à aider les parents et autres personnes à accumuler de l'épargne et à assurer ainsi la sécurité financière à long terme d'une personne qui a droit au crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH). À titre d'incitatif à l'épargne, le gouvernement fédéral versera une subvention canadienne pour l'épargne-invalidité (SCEI). Le bon canadien pour l'épargne-invalidité (BCEI) sera versé, selon certaines conditions, aux familles à faible revenu. Comme tous les régimes enregistrés, les revenus de placements s'accumulent à l'abri de l'impôt.

1.3 Comptes de revenu de retraite

1.3.1 Fonds enregistré de revenu de retraite (FERR)

Comme tous les investisseurs, vous aurez à convertir votre REER au plus tard l'année de vos 71 ans. Prolongement naturel du REER, le fonds enregistré de revenu de retraite est alors un choix des plus sensés. En plus de vous permettre de reporter l'impôt sur le capital et les revenus jusqu'au retrait des sommes investies, le FERR vous donne la possibilité d'effectuer des retraits mensuels, trimestriels, semestriels ou annuels comme revenu de retraite. À vous de choisir le montant des retraits, tout en respectant le minimum obligatoire déterminé par le gouvernement. Ce type de compte est disponible en devises canadienne et américaine.

1.3.2 Fonds de revenu viager (FRV)

Le fonds de revenu viager est un type de revenu de retraite qui s'apparente au fonds enregistré de revenu de retraite. Toutefois, contrairement à ce dernier, il comporte un montant maximum que vous pouvez utiliser comme revenu de retraite. Les fonds qui y sont transférés proviennent d'un compte immobilisé, qui au départ était constitué de sommes provenant de caisses de retraite.

1.4 Comptes spéciaux

BNCD offre une grande variété de comptes spéciaux permettant de répondre à des besoins financiers particuliers et spécifiques, dont les comptes suivants : compagnie, entreprise individuelle, succession et fiducie.

2. TYPES DE PRODUITS

2.1 Actions

Une action est un titre qui accorde à l'investisseur un droit de propriété dans une compagnie. Les actions peuvent, selon leur catégorie, donner un droit sur l'actif, celui de participer aux distributions des bénéfices de la compagnie qui sont versés sous forme de dividendes et/ou celui de voter lors des assemblées d'actionnaires. Il existe deux principaux types d'actions : les actions ordinaires et les actions privilégiées.

2.2 Fonds négociés en bourse

Les fonds négociés en bourse (« FNB ») sont des portefeuilles de titres (actions, obligations, etc.) gérés par des gestionnaires de portefeuille. C'est le style de gestion du FNB (qui peut être passif, actif, inversé ou avec effet de levier) combiné au portefeuille de titres du FNB qui permettent aux investisseurs de déterminer celui qui convient le mieux à leurs besoins.

Contrairement aux fonds d'investissement, qui se négocient une seule fois par jour à la fermeture des marchés, les FNB se négocient en bourse ce qui permet de pouvoir les négocier et de visualiser leurs valeurs tout au long de la journée.

2.3 Fonds d'investissement

Lorsque vous investissez dans un fonds d'investissement, vous achetez une partie d'un fonds ; cette partie s'appelle une part lorsque ce fonds est constitué en fiducie. Les fonds d'investissement peuvent investir dans différents titres, notamment des actions ordinaires et privilégiées, des titres d'emprunt comme des obligations et des débentures, ainsi que des instruments du marché monétaire, dont des bons du Trésor. Ce sont des gestionnaires de portefeuille qui prennent les décisions concernant la gestion des actifs détenus dans les fonds

2.4 Titres à revenu fixe

2.4.1 Obligations

Une obligation est un titre d'emprunt négociable émis par une entreprise publique ou privée ou par un organisme public (gouvernement fédéral, provincial ou une municipalité) et donnant à son souscripteur un droit de créance contre l'émetteur. Des biens sont généralement donnés en garantie de l'emprunt, à l'exception des obligations gouvernementales.

2.4.2 Débentures

Comme pour l'obligation, les débentures sont des titres d'emprunt. La débenture peut être garantie par diverses clauses protectrices, par un droit résiduel sur l'actif et par la réputation de crédit de l'émetteur, mais elle n'est généralement pas garantie par des biens matériels spécifiques pouvant être saisis et vendus en cas de défaut. Par conséquent, les débentures peuvent offrir un taux d'intérêt potentiellement plus élevé que celui des obligations comparables puisqu'elles sont généralement plus risquées.

Dans certains cas, la débenture offre au porteur la possibilité de la convertir en actions ordinaires, selon des conditions prédéterminées. Une société peut décider d'émettre une débenture et de la rendre disponible via les marchés boursiers.

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.
17230-701 (2023-11-01)

2.4.3 Les coupons détachés

Le coupon détaché provient d'une obligation dont la partie principale et la série de coupons donnant droit de recevoir un intérêt ont été détachés afin d'en faire deux produits distincts. Une fois l'obligation séparée des coupons, comme mentionné précédemment, deux produits distincts en découlent. Le premier étant une obligation et le deuxième, un coupon intérêt.

Une fois détachés, les coupons s'achètent à escompte et sont encaissés à leur pleine valeur nominale à l'échéance, mais peuvent être vendus partiellement ou en totalité avant l'échéance. Ils ne versent pas d'intérêts réguliers, la totalité des intérêts est versée à l'échéance.

Le détenteur peut les revendre sur le marché secondaire avant l'échéance ; il recevra le taux du jour. Comme ces produits fluctuent en fonction des marchés et des taux d'intérêt, il n'y a aucune façon de prévoir le rendement que le détenteur aura s'il vend avant l'échéance et pourrait même subir une perte.

2.4.4 Billets à capital protégé

Les billets à capital protégé sont des titres de créance qui offrent une garantie de remboursement du capital à l'échéance reposant sur la solvabilité de l'émetteur. Le rendement à l'échéance, s'il y a lieu, est en fonction de l'évolution d'un actif sous-jacent. Celui-ci peut être constitué d'une multitude de classes d'actif, telles que les actions, les fonds communs, les matières premières, les fonds de couverture, les devises, les obligations et les indices.

2.5 Produits du marché monétaire

2.5.1 Les bons du Trésor du Canada

Les bons du Trésor du Canada sont des titres de créances à court terme émis en coupures allant de 1 000 $ à un million de dollars. Ils ne rapportent pas d'intérêt, ils sont vendus au-dessous du pair et remboursés au pair, la différence étant les revenus d'intérêts gagnés.

2.5.2 Les bons du Trésor du Québec

Les bons du Trésor du Québec constituent un instrument semblable aux bons du Trésor du Canada. Habituellement, les émissions ont des durées de vie de quelques jours à 180 jours. Le montant minimum d'achat est fixé à 25 000 $, peu importe le terme choisi par le client.

2.5.3 Les acceptations bancaires

Une acceptation bancaire est un billet au porteur émis par une corporation et garanti par une banque. Lorsque la banque accepte de garantir un billet, elle se voit dans l'obligation de payer le détenteur de l'acceptation bancaire à l'échéance si la corporation ne peut rembourser. Les acceptations bancaires sont émises pour des termes variant entre quelques jours à un an, quoique dans la grande majorité des cas, les émissions soient de 30 à 90 jours. Le montant minimum d'achat est fixé à 25 000 $, peu importe le terme choisi par le client.

2.5.4 Les billets à terme aux porteurs

Un billet à terme au porteur est un effet émis et garanti par une banque, à l'intention des investisseurs canadiens disposant de fonds à court terme.

2.5.5 Le papier commercial

Le papier commercial est un billet au porteur ou immatriculé émis par des entreprises commerciales et industrielles. Le papier commercial est souvent endossé par une société mère ou affiliée, ou supporté par une marge de crédit bancaire. La cote de crédit des entreprises émettrices détermine le degré de risque et influence le rendement. Le plus souvent, le papier commercial est émis pour des durées de 30 à 90 jours. Il peut être vendu à escompte ou au pair. Le montant minimum d'achat est de 100 000 $, peu importe le terme choisi par le client.

2.6 Certificats de placement garanti (CPG)

2.6.1 CPG conventionnels

Les certificats de placement garanti conventionnels offrent des termes qui varient entre 30 jours et 5 ans et sont vendus sous formes rachetables et non rachetables. La date de versement des intérêts, simples ou composés, est connue à l'émission du CPG.

2.6.2 CPG à rendements variables

Les certificats de placement garanti variables permettent à l'investisseur de profiter du potentiel de rendement lié aux marchés financiers tout en protégeant son capital initial à 100 % à son échéance. Parmi les CPG à rendements variables, les CPG liés à un indice sont des produits hybrides qui allient la sécurité offerte par un certificat de dépôt et le potentiel de croissance d'une action.

2.7 Produits dérivés

2.7.1 Options

Un contrat d'option donne à l'acheteur le droit, et non l'obligation, d'acheter ou de vendre, à un prix d'exercice stipulé d'avance, une certaine quantité d'une action sous-jacente, soit à une date déterminée, soit à n'importe quel moment avant une date d'échéance préétablie.

Lorsque l'option donne le droit à l'acheteur d'acquérir l'action sous-jacente, on dit que c'est une option d'achat. Lorsqu'elle lui permet de vendre l'action sous-jacente, c'est une option de vente.

2.7.2 Bons de Souscription

Le bon de souscription (ou warrant) est un titre conférant au porteur le droit d'acheter des actions de la société émettrice à un prix donné et pendant un délai prescrit. En ce sens, le bon de souscription est similaire à l'option d'achat. La principale différence entre ces deux produits financiers est que le bon de souscription est émis par une société, tandis que les options d'achat sont vendues par des investisseurs.

2.7.3 Droits de Souscription

Le droit de souscription (ou right) est un privilège temporaire accordé à un actionnaire ordinaire lui permettant d'acheter directement de la société d'autres actions ordinaires. Les droits sont émis aux actionnaires en proportion du nombre de titres qu'ils détiennent. La plupart du temps, ils ne sont valables que pendant une période courte. Si l'actionnaire n'exerce ou ne vend pas ses droits avant l'expiration, il peut subir une perte financière.

Pour obtenir de plus amples informations relatives aux produits offerts, veuillez consulter le Centre éducatif et le glossaire disponibles sur notre site Internet bncd.ca ou communiquer avec l'un de nos représentants.

3. SERVICES OFFERTS

Chez BNCD, vous pouvez investir de la façon qui vous convient. En plus de vous offrir une gamme variée de produits de placement, nous vous proposons plusieurs moyens d'y avoir accès rapidement et simplement.

3.1 Ouvrir un compte, c'est facile et convivial

Par Internet

Complétez une demande d'ouverture de compte en ligne au bncd.ca et, une fois terminée, elle nous sera acheminée instantanément. Vous pouvez également télécharger les formulaires afin de les imprimer.

Par téléphone

Communiquez avec nous au 1 800 363-3511 ou au 514 866-6755 entre 8 h et 18 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi.

En succursale

Rendez-vous à la succursale de la Banque Nationale la plus près de chez vous.

3.2 Négociez à votre façon

Plateforme transactionnelle

Il s'agit de la façon la plus pratique de négocier et la plus appréciée des investisseurs! Vous obtenez rapidement une vue d'ensemble de vos comptes et de vos placements, ce qui vous permet de déterminer les actions à prendre pour atteindre vos objectifs financiers. La plateforme a été conçue pour simplifier la gestion de votre portefeuille et vous offrir une panoplie d'outils et de ressources faciles à utiliser.

Pour y accéder, visitez le bncd.ca.

Plateforme transactionnelle adaptée à votre appareil mobile

Consultez les marchés à tout moment avec l'application ou le site mobile BNCD! La plateforme transactionnelle a été adaptée pour votre appareil intelligent parce que vous êtes actif et vos besoins ont évolué. Il permet l'accès rapide et en toute sécurité à vos comptes de courtage où que vous soyez. À partir de votre téléphone intelligent, en plus de pouvoir effectuer des transactions, vous pouvez assurer le suivi de vos comptes, consulter vos actifs et obtenir des cotes en temps réel.

Pour y accéder, visitez le bncd.ca à partir de votre appareil mobile ou rechercher Banque Nationale Courtage Direct (BNCD) sur AppStore ou Google Play Store.

Service à la clientèle

Vous pouvez également communiquer avec notre équipe d'experts entre 8 h et 18 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi. Nos représentants se feront un plaisir de vous accompagner pour toutes opérations à exécuter dans vos comptes ou pour répondre à toutes autres questions sur nos outils et services.

Centre de messagerie sécurisée

Vous n'êtes pas en mesure de nous appeler mais vous avez besoin du soutien d'un représentant? Écrivez-nous dans la messagerie sécurisée à partir de la plateforme transactionnelle. Un membre de notre équipe pourra répondre à vos questions et traiter votre demande. Un moyen simple et efficace de connecter avec nous!

Pour y accéder, cliquez sur l'icône enveloppe dans le coin supérieur droit de l'écran lorsque vous êtes connecté à la plateforme.

Assistant virtuel

Vous avez une question qui ne requiert pas l'intervention d'un représentant? Posez votre question à notre assistant virtuel disponible pour vous 24/7. C'est une façon simple de recevoir une réponse rapide. Que ce soit pour l'ouverture d'un compte, le transfert de fonds ou l'utilisation de notre plateforme, nous améliorons continuellement notre assistant virtuel afin qu'il réponde à vos besoins.

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.

Pour y accéder, cliquez sur l'icône de bulles de messages en bas à droite de l'écran lorsque vous naviguez sur le bncd.ca ou lorsque vous êtes connecté dans la plateforme transactionnelle.

3.3 Outils en ligne

BNCD met à votre disposition une foule d'outils pratiques pour vous aider à optimiser votre expérience de courtage.

- **Plateforme transactionnelle**
  La plateforme vous permet d'effectuer vos transactions, consulter vos comptes et utiliser nos outils en tout temps.

- **Trading Central**
  Intuitif et facile à utiliser, Trading Central est un outil de recherche intégré et gratuit qui aide les investisseurs à faire des choix, trouver des idées d'investissement, déterminer des prix d'achat ou de vente et surveiller des listes de titres.

  Bien plus qu'un simple logiciel de reconnaissance d'événements techniques, Trading Central analyse plus de 65 000 actions, indices, devises mondiales et vous livre chaque jour ses analyses en toute objectivité.

- **Recherche de Financière Banque Nationale (FBN)**
  Bénéficier gratuitement de la recherche et des analyses de la FBN sur près de 300 titres canadiens. Que ce soit sur des fonds négociés en bourse, des actions ou des options, les analystes de la FBN affichent chaque semaine leurs sélections de titres favoris, de listes de titres sélectionnés, de portefeuilles modèles, ou d'idées d'investissement.

- **Recherche Morningstar**
  Tirez profit de l'expertise indépendante des 100 analystes de Morningstar qui, depuis plus de 25 ans, aident spécifiquement les investisseurs autonomes à prendre des décisions d'investissement objectives grâce à leurs recommandations sous forme d'étoiles sur plus de 2 000 actions et fonds négociés en bourse nord-américains.

  Leurs 2 000 rapports vous permettent d'établir des comparaisons détaillées entre titres et de comprendre les facteurs qualitatifs et quantitatifs de l'analyse, qui est centrée sur la capacité d'une société à générer un flux disponible de trésorerie à long terme. Que vous recherchiez la meilleure compagnie dans un secteur donné, les meilleures opportunités d'investissement ou simplement les actions offrant le meilleur rendement du dividende, Morningstar vous livre des listes de titres sélectionnés mensuelles exclusives en français et en anglais.

- **OptionsPlay**
  OptionsPlay est une plateforme destinée aux investisseurs de tous les niveaux, qui offre une nouvelle façon de trouver des occasions sur les marchés haussiers et baissiers.

  L'outil vous permet de comparer facilement trois stratégies de négociation et deux stratégies de revenus en fonction de votre anticipation du marché.

  Que vous soyez novice en matière de négociation d'options, ou que vous n'ayez jamais négocié d'options auparavant et voulez savoir par où commencer, la plateforme OptionsPlay est un bon point de départ. Même les investisseurs expérimentés pourront économiser du temps et approfondir leurs connaissances grâce à OptionsPlay.

  Avec OptionsPlay, vous pouvez :
  - Comparer des stratégies en fonction de votre anticipation du marché.
  - Comprendre la zone de risque de chaque stratégie.
  - Estimer les gains et pertes potentiels afin de faire un choix éclairé.
  - Évaluer les différentes stratégies grâce au simulateur de résultat.
  - Accéder à des stratégies d'options plus avancées.

  Visitez bncd.ca pour plus de détails.

- **Market-Q** (disponible sur adhésion – des coûts sont reliés à l'utilisation de cet outil, informez-vous sur notre site Internet ou auprès d'un représentant pour plus de détails)
  Plateforme d'information et de négociation ultra perfectionnée et totalement personnalisable, Market-Q vous permet non seulement de suivre l'évolution des marchés nord-américains en temps réel, mais aussi vos propres positions, notamment grâce à ses cotes dynamiques. Cette plateforme ne demande aucun téléchargement de logiciel et vous permet en tout temps de réagir rapidement aux occasions qui se présentent à vous, où que vous soyez. Que vous fassiez vos analyses techniques vous-même, que vous vouliez recevoir les nouvelles qui vous intéressent ou que vous souhaitiez trier les marchés selon vos critères en un clin d'œil, Market-Q s'adapte à vous et vous assure la vue la plus complète des marchés boursiers.

- **Centre de FNB (fonds négociés en bourse)**
  Que vous cherchiez des fonds négociés en bourse ou que vous désiriez simplement en savoir plus sur ce type de produit, notre Centre de FNB est une source d'information complète, destinée non seulement à vous accompagner dans votre prise de décision, mais aussi à passer rapidement à l'action dès que vous le souhaitez. Avec plusieurs milliers de FNB offerts, il peut être difficile de choisir celui qui nous convient. Le Centre de FNB permet d'effectuer une recherche rapide à partir de symboles, de critères personnalisés ou d'un simple mot clé. Les caractéristiques et compositions des FNB s'affichent en temps réel en une seule page. Il est aussi possible de personnaliser l'aperçu graphique grâce à de nombreuses options comme la fréquence, la période, les indicateurs et le volume. Notre centre FNB vous permet de mieux comprendre ce produit.

- **Outils éducatifs**
  Profitez-vous de tous les avantages qu'offrent le CELI et le REEE? Avez-vous des questions sur le fonctionnement des fiducies de revenu ou sur le traitement fiscal du revenu de dividendes? Notre centre éducatif est une mine d'or d'information à votre portée. Il répond aux questions de l'investisseur autonome en vous permettant d'apprendre sur l'investissement quand vous le désirez, où vous le voulez et à votre rythme grâce à nos nombreuses capsules dynamiques disponibles en français et en anglais sur notre site Internet. Nous offrons une panoplie de séminaires afin de vous faire découvrir pas à pas les rudiments de l'investissement, le fonctionnement des marchés, les différences entre les produits et les comptes, ou encore afin de vous permettre d'élargir vos connaissances en matière de placement et de négociation.

- **Diverses publications, dont le Bulletin Matinal**
  Cette analyse est envoyée par courriel avant l'ouverture des marchés et contient de l'information sur des sociétés canadiennes et américaines, des rapports sur les gains, des analyses techniques du marché et des idées de négociation fondées sur divers événements techniques. Vous pouvez vous y abonner au moyen de la plateforme transactionnelle en cliquant sur Marchés, Trading Central, Bulletin Matinal et S'abonner.

3.4 Services Distinctifs

Vous êtes un investisseur autonome détenant des actifs importants et vous désirez un service personnalisé? Nos Services Distinctifs sauront répondre à vos besoins. Pour en apprendre davantage sur nos offres sur mesure et les critères d'admissibilité, nous vous invitons à consulter notre page internet au https://bncd.ca/investir/services-distinctifs.html.

3.5 Programmes financiers

BNCD vous permet de profiter des avantages de certaines ententes négociées avec des ordres professionnels, soit avec la Banque Nationale du Canada ou directement avec BNCD. Pour connaître votre admissibilité ou les programmes financiers offerts, veuillez consulter notre site Internet au https://bncd.ca. Pour y adhérer, lorsque vous êtes admissible, il suffit de nous contacter.

3.6 InvestCube

InvestCube est conçu pour simplifier l'investissement autonome. L'idée derrière InvestCube est de combiner des portefeuilles de fonds négociés en bourse (FNB) à un système intelligent de rééquilibrage automatique selon les fluctuations des marchés. Ce concept innovateur, à frais avantageux, fait d'InvestCube une option pour ceux qui désirent garder un certain contrôle sur leurs investissements. En choisissant eux-mêmes une combinaison de classes d'actifs prédéfinies et des FNB parmi la sélection de nos experts, les clients composent ainsi leur portefeuille tout en bénéficiant de l'expertise de professionnels. Pour plus d'information sur InvestCube, visitez notre site Internet au https://bncd.ca/comptes/investcube.html.

4. SERVICE SANS VALIDATION DE LA CONVENANCE

BNCD offre des services d'exécution d'ordres sans conseils. Cela signifie que l'acceptation et l'exécution de vos ordres ne font l'objet d'aucune recommandation de notre part et d'aucune validation quant à leur convenance eu égard à votre situation personnelle et financière, vos besoins, objectifs et connaissances en matière de placement, votre horizon temporel et votre profil de risque. BNCD n'assume aucune responsabilité relativement à la convenance des ordres ou des placements de ses clients. Le client est le seul responsable de ses décisions de placement et, par le fait même, des conséquences financières et fiscales qui pourraient en résulter.

5. PERSONNE DE CONFIANCE ET SUSPENSION TEMPORAIRE

5.1 Désignation d'une personne de confiance

Lors de l'ouverture de votre compte, vous aurez l'opportunité de nommer, si vous le désirez, une personne de confiance avec laquelle BNCD pourra communiquer lors de circonstances spécifiques. BNCD pourrait communiquer avec cette personne pour obtenir une confirmation ou des renseignements notamment à l'égard des éléments suivants :

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.

- Des préoccupations au sujet de votre capacité à prendre des décisions financières dans votre intérêt, à comprendre l'information ou à mesurer les conséquences prévisibles d'une décision financière que vous vous apprêtez à prendre ou ne pas prendre ;
- Des soupçons entourant une possible exploitation financière vous concernant ;
- Vos coordonnées actuelles dans la situation où vous n'êtes pas rejoignable et ce, après plusieurs tentatives ;
- Le nom et les coordonnées d'un représentant légal, le cas échéant.

5.2 Suspension temporaire

BNCD peut ne pas exécuter votre instruction en lien avec certains ou la totalité des titres, fonds ou autres produits à votre compte. BNCD peut effectuer une suspension temporaire sur des titres, fonds ou autres produits détenus à votre compte par exemple lors d'une opération de souscription, d'achat, de vente, de retrait ou de transfert. Cette suspension temporaire peut survenir notamment si BNCD a des motifs raisonnables de croire que vous êtes une personne vulnérable ou vous êtes ou avez été victime d'une exploitation financière, voire d'une tentative d'exploitation financière, de maltraitance financière ou que vous ne possédez pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Si une telle situation survient, BNCD vous avisera des motifs de cette suspension temporaire dans les meilleurs délais. Si la suspension doit être maintenue au-delà d'un délai de 30 jours, vous serez informé des motifs le justifiant et ce, à chaque période de 30 jours subséquente.

6. DOCUMENTATION POUR VOUS AIDER À FAIRE LE SUIVI DE VOTRE PORTEFEUILLE

Des communications régulières font partie d'une bonne relation. Nous pouvons communiquer avec vous de différentes façons, par exemple, par courrier, par téléphone ou par courriel. Lorsque nous devons vous faire parvenir de l'information, nous utiliserons les plus récentes coordonnées que vous nous avez fournies. Il est de votre responsabilité de nous tenir informés si vous modifiez vos coordonnées afin que nous puissions vous joindre.

6.1 Avis d'exécution

Nous vous ferons parvenir par la poste, ou nous rendrons disponible sur notre plateforme transactionnelle, un avis d'exécution le jour suivant chaque transaction que vous effectuerez dans votre compte. Vous devez vérifier l'exactitude de cet avis d'exécution et nous aviser de toute erreur ou omission dans le contenu de celui-ci, et ce, dans un délai de trois (3) jours suivant sa réception. À l'expiration de ce délai, vous êtes présumé avoir accepté et ratifié définitivement le contenu de l'avis d'exécution, lequel est alors considéré exact et ne peut plus faire l'objet d'aucune contestation.

6.2 Relevé de portefeuille

Nous vous ferons parvenir par la poste, ou nous rendrons disponible sur notre plateforme transactionnelle, un relevé mensuel entre le 5e et 10e jour du mois suivant lorsqu'il y a eu une activité à l'intérieur de votre compte au cours du mois précédent. S'il n'y a eu aucune activité, un relevé vous est envoyé minimalement sur une base trimestrielle. Une activité se définit par une transaction autre que l'inscription de dividendes ou d'intérêts au compte.

Lorsque nous vous faisons parvenir un relevé de compte, vous vous engagez à vérifier l'exactitude de ce relevé et à nous aviser de toute erreur ou omission dans le contenu de celui-ci dans un délai de trente (30) jours suivants sa réception. Vous êtes présumé avoir accepté et ratifié définitivement le contenu du relevé de compte, à l'expiration du délai de trente (30) jours, lequel est alors considéré exact et ne peut plus faire l'objet d'aucune contestation.

6.3 Rapport sur le rendement des placements

Annuellement, vous recevrez un rapport présentant votre rendement de la dernière année ainsi que depuis l'ouverture de votre compte. Cette information vous aidera à évaluer vos progrès vers l'atteinte de vos objectifs de placement.

Calcul du rendement

Le taux de rendement présenté dans le rapport a été calculé, déduction faite, des coûts et des frais à partir de deux (2) méthodes de calcul.
Le rendement obtenu à l'aide de la « méthode du taux de rendement pondéré en fonction du temps » est couramment utilisé dans le secteur financier. Cette donnée est une exigence standard du Chartered Financial Analyst Institute (CFA). La méthode du taux de rendement pondéré en fonction du temps ne tient pas compte de l'incidence des dépôts et des retraits réalisés dans votre compte. Le calcul du taux de rendement isole les décisions prises en matière d'investissement dans votre compte et fait abstraction du moment où les dépôts et les retraits ont eu lieu. Ainsi, vous pouvez évaluer le rendement de votre compte en comparant la valeur du taux de rendement pondéré dans le temps aux données de référence pertinentes.

Pour sa part, le rendement calculé à partir de la « méthode du taux de rendement pondéré selon la valeur monétaire » est une exigence des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM). La méthode de calcul du taux de rendement pondéré selon la valeur monétaire est utilisée pour mesurer le rendement du point de vue de l'investisseur. Elle tient compte non seulement du montant des mouvements monétaires, mais aussi de la date des opérations. Vous avez ainsi une vue d'ensemble du rendement de votre compte à la lumière des décisions qui ont été prises en matière de dépôts et de retraits dans votre compte au cours d'une période donnée. Son résultat ne peut être comparé aux données de référence.

6.4 Rendement de votre portefeuille (plateforme transactionnelle)

En accédant à votre compte via notre plateforme transactionnelle, la section Comptes > Rendement vous donne le rendement détaillé de chacun de vos types de comptes, individuel ou consolidé selon deux modes, soit : rendement par période individuelle ou rendement par périodes cumulatives.

Date d'évaluation

Rendement par période individuelle. Le rendement affiché est calculé pour la période visée et ne tient pas compte des périodes précédentes.

Rendement par périodes cumulatives. Le rendement affiché est calculé pour la période visée et tient compte des périodes précédentes.

Calcul du rendement

Le rendement présenté est calculé selon la méthode du taux de rendement pondéré en fonction du temps. La méthode ne tient pas compte de l'incidence des dépôts et des retraits réalisés dans votre compte. Le calcul du taux de rendement isole les décisions prises en matière d'investissement dans votre compte et fait abstraction du moment où les dépôts et les retraits ont eu lieu. Ainsi, vous pouvez évaluer le rendement de votre compte en comparant la valeur du taux de rendement pondéré dans le temps aux données de référence pertinentes.

Indices de référence du rendement

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

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

Pour plus d'informations sur la comparaison du rendement de votre portefeuille à un indice de référence, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Ratio Sharpe

L'indice de Sharpe représente le rendement réel (rendement obtenu - rendement sans risque) obtenu pour chaque unité de risque (écart-type). Le taux de rendement des bons du Trésor est souvent considéré comme un taux sans risque étant donné qu'il s'agit de titres d'emprunt émis par l'État dont le terme est suffisamment court pour minimiser les risques reliés aux taux d'intérêt du marché. Donc, plus le résultat de l'indice de Sharpe est élevé, plus c'est positif.

6.5 Rapport annuel des frais et de la rémunération

Annuellement, vous recevrez un rapport présentant un sommaire des montants que nous avons reçus directement et/ou indirectement au cours de la dernière année pour vous offrir des services et des outils en lien avec votre compte de courtage.

Notre rémunération provient de deux sources :

1. Les montants que vous nous versez directement. Certains de ces frais sont associés à la tenue de votre compte. D'autres sont associés à l'achat, à la vente et à d'autres types de transactions exécutées dans votre portefeuille.
2. Les montants que nous recevons par l'intermédiaire de tiers.

7. INFORMATION SUR LES SITUATIONS POUVANT CRÉER OU ÊTRE PERÇUES COMME UN CONFLIT D'INTÉRÊTS

Au Canada, la réglementation en valeurs mobilières exige des courtiers qu'ils se conforment à certaines règles à l'égard des conflits d'intérêts. Il nous importe de vous communiquer les méthodes par lesquelles nous identifions et traitons les conflits d'intérêts, de même que la façon dont nous veillons à en minimiser les conséquences.

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Nous considérons un conflit d'intérêts potentiel comme étant toute circonstance dans laquelle nos intérêts ou ceux de nos employés peuvent s'avérer incompatibles ou divergents par rapport à ceux de nos clients ou d'autres individus ou entités qui utilisent nos services.

Nous prenons des mesures raisonnables pour identifier tous les conflits d'intérêts importants existants, de même que ceux qui sont raisonnablement prévisibles. Nous évaluons ensuite le niveau de risque associé à chaque conflit.

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.

Nous évitons toute situation pouvant créer un conflit d'intérêts important ou présentant un risque trop élevé pour vous ou pour l'intégrité des marchés financiers. Dans toute autre situation, nous nous assurons que des mesures appropriées sont mises en place afin de traiter le conflit au mieux de vos intérêts. Lorsqu'une situation ne peut être évitée, nous vous informerons de tout conflit d'intérêts important, existant ou raisonnablement prévisible, de même que de tout conflit d'intérêts important pouvant survenir.

Situations de conflit d'intérêts
Nous pourrions être en conflit d'intérêts dans nos rapports avec :

- les émetteurs de titres ;
- les conseillers et courtiers reliés ;
- d'autres sociétés reliées ;
- nos employés ;
- nos clients.

Les sections qui suivent décrivent chacun de ces conflits d'intérêts potentiels, les effets qu'ils pourraient avoir sur vous, ainsi que la façon dont nous les traitons.

Émetteurs de titres
Nos activités impliquent parfois l'administration ou le contrôle de titres de sociétés ou d'individus reliés ou associés à nous. BNCD étant une division de la Financière Banque Nationale inc. (« FBN »), les émetteurs sont ceux de la FBN. Voici comment nous définissons ces termes.

Une société ou un individu est considéré comme un « émetteur relié » si :

- cette société ou cet individu est un porteur de titres influents de la FBN ;
- la FBN est un porteur de titres influent de cette société ou de cet individu ; ou
- la FBN, de même que la société ou l'individu, sont des émetteurs reliés des titres d'une même tierce partie.

Une société ou un individu est un « émetteur associé » s'il existe, entre cet émetteur et la FBN, une relation pouvant amener un acheteur éventuel sérieux à mettre en doute notre indépendance à l'égard de cet émetteur et croire que nous allons en tirer un avantage. Ceci inclut la relation de cet émetteur avec nous, avec l'un de nos émetteurs reliés, avec nos administrateurs, dirigeants ou partenaires, ou ceux d'un de nos émetteurs reliés.

Vous trouverez la liste des émetteurs reliés ou associés sur notre site Internet sous la section « Informations règlementaires » à https://bncd.ca/reglementaire.html.

Dans le cadre de ses activités avec les émetteurs reliés ou associés, la FBN peut :

- agir à titre de *preneur ferme* ou de membre du groupe de vente dans le cadre d'une distribution des titres ;
- vendre les titres à ses clients ou en leur nom ;
- acheter les titres de ses clients ou en leur nom ;
- exercer un *pouvoir discrétionnaire* pour acheter ou vendre les titres, avec le consentement du client ;
- agir à titre de conseiller relativement à ces titres ;
- émettre des recommandations à l'égard de l'achat ou la vente des titres ;
- offrir de vendre les titres, produits et services émis ou offerts par la Banque Nationale du Canada ou un autre émetteur relié ;
- collaborer avec la Banque Nationale du Canada ou un autre émetteur relié dans le cadre d'une offre d'achat ou de vente de titres, de produits ou de services.

La FBN a le devoir de respecter intégralement toutes les lois sur les valeurs mobilières et de présenter toute l'information requise lorsqu'elle agit à titre de conseiller, de courtier ou de preneur ferme des titres de la Banque Nationale du Canada et d'autres émetteurs reliés ou associés.

Lorsque la FBN transige avec une filiale ou une entité associée, que ce soit pour la vente ou l'achat de titres, la FBN veille à ce que le coût de la transaction et toute commission de courtage applicable soient aussi avantageux ou plus avantageux que ceux offerts par un courtier tiers non reliés dans le cadre d'une opération sans lien de dépendance.

Lors de l'achat ou la vente de titres d'un émetteur relié, vous serez informé par écrit de la relation avec l'émetteur de titres. De plus, nous nous assurons que toutes les négociations de titres d'un émetteur relié ou associé soient au mieux de vos intérêts.

Dans l'exercice de ses activités à titre de courtier en valeurs mobilières, la FBN peut agir à titre de mandataire ou de contrepartiste dans des transactions de vente ou d'achat au nom de ses clients. Dans de tels cas, la FBN fournira les services conformément à ses pratiques et procédures normales, ainsi qu'à la législation ou réglementation applicable.

Courtiers et conseillers reliés
BNCD étant une division de la FBN, les courtiers et conseillers reliés sont ceux de la FBN.

En raison de l'affiliation de la FBN à la Banque Nationale du Canada et à ses filiales, la FBN a mis en place des politiques visant à parer aux conflits d'intérêts potentiels et à s'assurer que nous agissons dans votre intérêt.

FBN est inscrite à titre de courtier en valeurs mobilières, en plus d'être une filiale en propriété exclusive indirecte de la Banque Nationale du Canada. La Banque Nationale du Canada est un actionnaire important de plusieurs courtiers et conseillers, ce qui signifie qu'elle détient, directement ou indirectement, plus de 20 % de toute catégorie ou série de titres à droit de vote.

Vous trouverez la liste des courtiers et conseillers reliés sur notre site Internet sous la section « Informations règlementaires » à https://bncd.ca/reglementaire.html.

Nous sommes donc reliés à ces courtiers et conseillers. Bien que les administrateurs et dirigeants de ces sociétés puissent exercer des fonctions dans plus d'une de ces sociétés, celles-ci sont exploitées en tant qu'entités juridiques distinctes.

Dans le cadre de nos activités avec les courtiers et conseillers reliés mentionnés sur notre site Internet, nous pouvons nous offrir des services variés l'un envers l'autre ainsi que la référence de clients (indication de clients). Ces relations sont soumises à certaines des exigences législatives et réglementaires du secteur des valeurs mobilières. FBN a également adopté des politiques et procédures internes qui complètent ces exigences, y compris une politique sur la confidentialité de l'information.

Autres sociétés liées
La Banque Nationale du Canada, la FBN et leurs sociétés affiliées peuvent détenir des intérêts ou une participation dans certaines sociétés.

Groupe TMX Limitée
Société de portefeuille et d'acquisition Banque Nationale inc., une société reliée à la FBN, contrôle ou détient un intérêt dans le Groupe TMX Limitée et a un administrateur délégué siégeant sur le conseil d'administration. FBN est une filiale en propriété exclusive de la Banque Nationale du Canada. La Banque Nationale du Canada peut, à l'occasion, conclure des ententes de crédit ou des ententes financières avec des sociétés qui font l'objet d'études financières ou de recommandations de la part de sociétés qui lui sont reliées.

En date des présentes, la Banque Nationale du Canada est un créancier du Groupe TMX Limitée. En conséquence, la FBN peut être considérée comme ayant un intérêt économique dans le Groupe TMX Limitée. Aucune personne ou société n'est tenue d'acquérir des produits ou services du Groupe TMX Limitée ou de l'une de ses filiales comme condition préalable pour faire affaire avec le Groupe TMX Limitée ou l'une de ses filiales.

Également, le Groupe TMX Limitée est le propriétaire d'Alpha Trading Systems Limited Partnership. Alpha Trading Systems Limited Partnership détient Alpha Exchange Inc., un marché boursier pour la négociation de valeurs mobilières au Canada.

Nous pouvons effectuer des opérations en votre nom sur Alpha Exchange Inc. et saisir les ordres qui ne sont pas immédiatement exécutables dans le registre d'Alpha Exchange Inc. À cet égard, nous sommes soumis à certaines obligations et exigences réglementaires, dont celle d'obtenir avec diligence le meilleur cours et la meilleure exécution de chaque ordre client sur le marché. Ces obligations ont préséance sur les intérêts directs et indirects que possède la FBN dans les sociétés mentionnées ci-dessus.

La référence (indication) de clients entre les sociétés du groupe de la Banque Nationale
FBN et les autres sociétés du groupe de la Banque Nationale effectuent entre elles des références de clients, en fonction des besoins de chaque client, lorsque ceux-ci ont donné leur consentement. En tout temps, les références effectuées doivent prioriser les intérêts des clients, peu importe la commission ou les avantages reçus. Pour s'en assurer un programme de référencement est en place afin d'encadrer ces pratiques. Si l'une des sociétés du groupe de la Banque Nationale n'offre pas un service dont un client a besoin, elle référera alors le client à une autre société du groupe offrant ce service. Un exemple de référence type est lorsque la Banque Nationale nous réfère un client désirant ouvrir un compte de courtage.

Certaines unités d'affaires du groupe de la Banque Nationale, dont la FBN, sont inscrites en vertu de la législation sur les valeurs mobilières. Si vous êtes référé à une unité d'affaires pour un produit ou service exigeant une inscription en vertu de cette législation, cette unité d'affaires est responsable envers vous pour les activités qui requièrent une inscription, comme la conformité et la surveillance d'un service d'exécution d'ordres sans conseils.

Les ententes (d'indication) et les sociétés du groupe de la Banque Nationale
FBN conclut des ententes de référence de clients avec les sociétés du groupe de la Banque Nationale ci-dessous. FBN et chacune des sociétés énumérées ci-dessous sont des entités entièrement séparées les unes des autres, mais toutes sont des filiales en propriété exclusive, directe ou indirecte, de la Banque Nationale. Chaque société détient les inscriptions exigées par les lois applicables, en vertu des services qu'elle offre.

- **Banque Nationale du Canada** est une banque à charte fédérale qui offre une gamme complète de services bancaires, dont des services aux entreprises et de banque d'investissement. La Banque Nationale est active sur les marchés mondiaux et, par l'intermédiaire de ses filiales, est présente dans les segments du courtage de valeurs mobilières, de l'assurance et de la gestion de patrimoine, ainsi que dans la gestion de fonds d'investissement et de régimes de retraite.
- **Financière Banque Nationale inc. (FBN)** est inscrite à titre de courtier en valeurs mobilières. FBN est inscrite dans tous les territoires et provinces canadiens. FBN offre des services de conseils et de courtage pour les particuliers avec des services de courtage institutionnel, de banque d'investissement, de financement des sociétés et de compensation de titres pour des tiers. De plus, des services de courtage à escompte (exécution d'ordres sans conseils) sont offerts sous sa division « Banque Nationale Courtage direct (BNCD) » et des services administratifs divers et de

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.

négociation (garde, compensation, production de relevés de comptes, gestion des ouvertures de) sont offerts sous sa division « Banque Nationale Réseau indépendant (BNRI) ».

- **Gestion privée 1859** est une marque de commerce que la FBN et d'autres sociétés du groupe de la Banque Nationale utilisent. Elle a été créée pour les familles et les particuliers fortunés qui souhaitent alléger le fardeau que peut représenter la gestion courante des différents aspects de leur patrimoine. Ces clients comprennent les avantages de confier cette tâche à des professionnels. Son modèle d'affaires est conçu comme une offre globale et intégrée.
- **Cabinet d'assurance Banque Nationale inc.** est une filiale en propriété exclusive indirecte de la Banque Nationale. Le Cabinet d'assurance Banque Nationale inc. offre divers produits et services d'assurances, dont l'assurance-vie, l'assurance invalidité, l'assurance maladies graves et d'autres produits d'assurances pour les particuliers et les entreprises.
- **Services financiers FBN inc. et Services financiers FBN ltée** (conjointement, « SFFBN ») sont des filiales en propriété exclusive de la FBN. SFFBN offre divers produits et services d'assurances, dont l'assurance-vie, l'assurance invalidité, l'assurance maladies graves et d'autres produits d'assurances pour les particuliers et les entreprises.
- **Trust Banque Nationale inc.** est une filiale à part entière de la Banque Nationale du Canada et offre des services fiduciaires, de gestion d'actifs, de garde de valeurs et de gestion discrétionnaire de portefeuille.

Commissions de référencement (d'indication)

Lorsque nous référons un client à une autre société du groupe de la Banque Nationale ou lorsqu'une société du groupe nous réfère un client, la société peut recevoir une commission de référencement de l'autre société.

Il est important de noter que ces ententes de référencement *ne font pas* augmenter les coûts ou les frais se rapportant aux services fournis au client. Le client ne paie donc pas de frais plus élevés parce qu'une entente de référencement a été conclue entre nous et une autre société du groupe de la Banque Nationale.

Les commissions nous encouragent à nous référer des clients les uns envers les autres. Malgré ces commissions, ce sont toujours les intérêts des clients qui doivent avoir préséance. Le montant de la commission varie selon la société du groupe de la Banque Nationale qui participe à l'entente et selon que le client est référé par nous ou à nous.

De concert avec les autres sociétés du groupe de la Banque Nationale, nous avons adopté des politiques et procédures pour aider à identifier tout conflit d'intérêts important pouvant découler de ces ententes et à y répondre. Nous ne serons pas partie prenante ou mis au courant de vos opérations particulières avec la ou les autres sociétés du groupe de la Banque Nationale autrement qu'en ce qui concerne toute commission de référencement générée, à moins que vous n'ayez autrement consenti au partage de vos renseignements financiers avec les autres sociétés du groupe.

Les commissions de référencement que BNCD partage avec les sociétés du groupe de la Banque Nationale peuvent être modifiées de temps à autre, en fonction des ententes que nous pouvons conclure avec chacune d'entre elles. Dans un tel cas, la liste des ententes de référencement et l'information relative aux commissions de référencement seront mises à jour et pourront être consultées sur le site Internet de BNCD.

Nos employés

Dans le cours normal de leurs activités, nos dirigeants, employés, représentants et agents pourraient se trouver dans des situations où leurs intérêts personnels entrent en conflit avec ceux d'un client.

Nous nous sommes donc munis d'un code de conduite et de déontologie, d'un manuel de conformité et de politiques internes. Ces documents stipulent entre autres que nos employés ne doivent jamais favoriser leurs propres intérêts au détriment de leurs responsabilités envers les clients ou envers BNCD et qu'ils ne doivent en aucun cas exercer une pression indue sur les clients pour les forcer à acquérir un produit ou un service. Ils soulignent également le fait que tout conflit d'intérêts important, existant ou raisonnablement prévisible doit être traité de façon juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts des clients.

Voici quelques règles dont il est question dans ces documents :

a) information confidentielle : il est interdit à nos employés d'utiliser de l'information confidentielle acquise dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions dans le but d'obtenir un avantage personnel ou d'en faire bénéficier une tierce partie. Ceci inclut l'information concernant nos clients, les transactions ou les comptes des clients. Nos employés ne peuvent profiter d'une situation en vue d'obtenir un avantage de quelque nature que ce soit, et ce, au détriment du respect de la protection de l'information confidentielle des clients ;

b) cadeaux, divertissements et compensations : il est interdit à nos employés d'accepter des cadeaux, divertissements et toute forme de compensation susceptibles d'influencer les décisions à prendre dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et de compromettre ou de donner l'impression de compromettre leur indépendance. Toute décision doit demeurer objective et impartiale, dans l'intérêt des clients. Nos employés ne peuvent recevoir, sans notre approbation préalable, des formes de rémunération autres que celles versée par BNCD. Nous veillons à ce que les pratiques de rémunération de nos employés ne soient pas incompatibles avec leurs obligations envers nos clients ;

c) activités externes : il est interdit à nos employés d'exercer des activités susceptibles d'interférer ou d'entrer en conflit avec leurs fonctions. Nous ne permettons pas à nos employés d'exercer des activités à l'extérieur de leurs fonctions, sans notre approbation préalable, et sans nous assurer que ces activités ne compromettent ni les intérêts de nos clients ni ne nuisent à notre réputation ou à celle de l'industrie ;

d) priorité service client : Nos employés doivent offrir un service de haute qualité aux clients et ne peuvent favoriser leurs intérêts personnels au détriment des clients de BNCD. Par exemple, les comptes de courtage des employés font l'objet d'une surveillance et d'autres mesures spéciales afin de s'assurer que la priorité des employés demeure le service client et non leurs intérêts personnels ;

e) priorité des ordres clients : Les intérêts des clients doivent toujours avoir priorité sur ceux de BNCD et de ses employés. Lorsque nous recevons deux ordres pour le même titre au même prix (où à meilleur prix), nous exécutons toujours l'ordre du client avant le nôtre ou celui de l'employé ;

f) politique en cas d'erreur : Une politique est en place pour encadrer les erreurs de transactions faites par les employés. Ceux-ci ne peuvent corriger leurs propres erreurs et doivent les acheminer à leur supérieur immédiat pour analyse et traitement ;

g) référencement : Les clients peuvent, de temps à autre, être référés à BNCD par des tiers dans le but d'obtenir les produits et services offerts par BNCD. De tels référencements, lorsqu'ils impliquent une commission de référencement, doivent respecter la réglementation en vigueur et faire l'objet des divulgations requises auprès des clients ainsi référés. Ces divulgations permettent aux clients concernés de prendre une décision éclairée relativement au référencement et à évaluer les éventuels conflits d'intérêts. Dans tous les cas, les références doivent prioriser les intérêts des clients.

h) activités de recherche : BNCD met à la disposition de sa clientèle des analyses de recherche provenant de fournisseurs externes ainsi que de sociétés liées à BNCD. Les sociétés couvertes par la recherche peuvent avoir d'autres relations d'affaires avec les sociétés fournissant ces analyses de recherche. Lorsque ces sociétés fournissant ces analyses de recherche sont des sociétés liées à BNCD, celles-ci s'assurent que les situations de conflits d'intérêts soient bien encadrées et fassent l'objet d'une divulgation appropriée.

i) preneur ferme et mainteneur de marchés ou autre rôle de conseiller : BNCD peut mettre à la disposition de sa clientèle des titres pour lesquels une société liée à BNCD agit à titre de mainteneur de marché, preneur ferme, conseiller financier ou autre. Dans certains cas, les intérêts des parties impliquées peuvent diverger des intérêts des clients de BNCD. Ces différents rôles que peuvent jouer les sociétés liées à BNCD sont encadrés par la réglementation et les intérêts du client seront toujours priorisés.

j) allocation des titres : BNCD possède une politique visant l'allocation de titres entre ses clients lorsque la demande pour ces titres est supérieure au nombre disponible chez BNCD. Cette politique vise à assurer une répartition équitable de ces titres entre les clients de BNCD et ainsi éviter qu'un client ayant droit à une quantité d'un titre ne reçoive pas sa juste part.

k) rémunération et autres avantages :

- Des émetteurs de titres ou toute autre partie reliée peuvent rémunérer BNCD pour la vente de leurs titres à nos clients. La réglementation sur les valeurs mobilières exige que les émetteurs incluent des renseignements sur ce type d'entente et la rémunération qui s'y rattache dans leurs documents de placement.
- À l'occasion, BNCD peut être rémunérée indirectement, par exemple sur les transactions impliquant un échange de devises où BNCD obtient une rémunération basée sur l'écart entre le prix payé par le client pour les devises et le prix que BNCD paie pour cette même devise ou sur la différence de taux d'intérêt entre celui obtenu par BNCD sur les liquidités investies par rapport au taux d'intérêt versé aux clients.
- Dans certains cas, BNCD et certaines sociétés liées à BNCD peuvent recevoir une rémunération en fonction des marchés où les transactions des clients de BNCD seront effectuées. Les conditions auxquelles les transactions des clients de BNCD seront effectuées sur un marché font l'objet d'une réglementation applicable à BNCD et ses sociétés liées.
- BNCD ou ses sociétés liées peuvent recevoir une rémunération lors de l'achat et de la vente de certains types de produits hors cote. Cette rémunération provient de la majoration ou de la minoration appliquée par BNCD ou ses sociétés liées sur le prix payé par le client lors d'un achat ou à celui-ci lors d'une vente.
- Il pourrait y avoir des situations dans le cadre desquelles BNCD recevra des frais ou paiements de la part de tiers dans le cadre de transactions qu'elle exécute. De tels frais ou paiements ne seront pas portés au crédit des clients et peuvent être pris en considération par BNCD dans sa prise de décisions visant l'acheminement des ordres, bien que ce ne soit pas le seul facteur pris en considération.

Autres conflits d'intérêts

D'autres conflits d'intérêts existants ou raisonnablement prévisibles peuvent survenir. Nous continuerons de prendre les mesures nécessaires pour identifier ces situations et y répondre de façon juste et raisonnable, tout en veillant à mettre à jour nos politiques lorsque nécessaire. Tout conflit d'intérêts important qui n'aura pas été évité vous sera communiqué dès qu'il surviendra.

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.

8. FRAIS LIÉS À L'ACHAT, LA VENTE OU LA DÉTENTION DE PLACEMENTS

8.1 Frais et commissions

La commission est le frais que vous payez quand vous achetez ou vendez certains produits. La commission est alors ajoutée au coût lors d'un achat et déduite du produit de la vente lors d'une disposition. Ces frais seront clairement indiqués sur les avis d'exécution que vous recevrez suite à l'exécution d'une transaction et seront facturés dans la devise du compte.

Actions, fonds négociés en bourse (FNB) et options

Une commission pour vos transactions par téléphone est applicable lors de l'achat et la vente d'actions, de FNB ou d'options. Un frais par contrat d'options est applicable sur vos transactions par téléphone ainsi qu'en ligne. Aucune commission n'est applicable pour les transactions d'actions et de FNB canadiens et américains effectuées en ligne.

Fonds d'investissement

Comme pour les actions et les FNB, aucune commission n'est applicable pour les transactions de fonds d'investissement effectuées en ligne et une commission est applicable aux transactions effectuées par téléphone.

De plus, sachez que tous les fonds d'investissement, incluant les FNB, facturent des frais de gestion ou d'exploitation. Ceux-ci sont directement déduits de l'actif du fonds et servent à payer les coûts du fonds (la gestion de portefeuille, la tenue des registres, la garde des valeurs, les rapports, etc.) et à générer la marge bénéficiaire de la société de fonds. Les frais de gestion et les frais d'opérations sont généralement facturés selon un pourcentage de l'actif sous administration du fonds. Ce pourcentage est divulgué à la fois dans l'aperçu du fonds et son prospectus.

Pour certains fonds, une partie des frais de gestion est remise au distributeur sur une base continue, aussi longtemps que l'investisseur est propriétaire du fonds. Cette portion des frais est appelée commission de suivi. Lorsqu'une commission de suivi est versée par le fonds, le pourcentage utilisé pour calculer ce montant est divulgué dans l'aperçu du fonds et son prospectus.

La règlementation en valeurs mobilières interdit à tous les courtiers d'exécution d'ordres sans conseils, tel que BNCD, d'offrir des fonds d'investissement avec commissions de suivi. Toutefois, il est possible que de tels fonds provenant d'un compte dans une autre institution financière soient transférés chez BNCD. Advenant un tel cas, si BNCD n'est pas en mesure de procéder à un échange de ces fonds pour une autre série du même fonds sans commission de suivi, alors BNCD versera à votre compte le montant de la commission de suivi qu'il recevra de la société de fonds. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre FAQ – Remise du courtier et transfert entrant.

Certaines sociétés de fonds d'investissement peuvent aussi charger des frais en sus des commissions payables à BNCD. Ces frais peuvent comprendre des frais d'acquisition, des frais pour le rachat anticipé, des frais d'échange, etc. Ces frais, lorsqu'applicables, sont divulgués dans l'aperçu du fonds et son prospectus. Il est à noter que BNCD n'offre pas de fonds d'investissement avec frais d'acquisition reportés.

Titres à revenu fixe

Vous pouvez vous procurer, entre autres, des bons du Trésor, des obligations, des obligations à coupons détachés, des débentures, des certificats de placement garanti (CPG) et d'autres titres du marché monétaire. Le montant minimal d'achat et la commission associée varient en fonction du titre. Les commissions, le cas échéant, sont incluses dans le prix indiqué et vous seront communiquées au moment d'effectuer la transaction.

Vous trouverez le détail des commissions applicables sur notre site Internet sous la section « Frais de courtage et tarification », à la page « Commissions » (http://bncd.ca/fr/tarification/frais-de-commission/) ou en communiquant avec l'un de nos représentants par téléphone.

8.2 Frais liés aux transactions exécutées sur les marchés étrangers

Certaines bourses, commissions des valeurs mobilières ou agences gouvernementales étrangères peuvent appliquer des taxes, des impôts ou des frais de négociation, d'exécution ou de règlement sur les transactions financières effectuées dans leur pays. De plus, des intermédiaires peuvent exiger des frais de garde supplémentaires relativement à certains titres. Dans certains cas, des impôts sont perçus sur les paiements de dividendes ou de dividendes présumés et seront affichés dans votre compte comme tel. Ces frais sont conservés par la bourse, la commission des valeurs mobilières, le gouvernement ou l'intermédiaire et ne sont pas partagés avec BNCD. Le cas échéant, ces frais supplémentaires apparaîtront sur vos avis d'exécution et seront facturés dans la devise du pays où a été exécutée la transaction.

8.3 Frais d'intérêts et frais d'emprunt

Des taux d'intérêts sont applicables sur les soldes créditeurs et débiteurs de votre compte, incluant les emprunts dans les comptes sur marge, selon les taux en vigueur chez BNCD. Ainsi, si vous empruntez sur la valeur des titres détenus dans vos comptes, les intérêts sur le solde impayé vous seront facturés. De même, si vous vendez des titres à découvert, les intérêts et les frais portant sur le coût d'emprunt des titres servant à couvrir votre découvert pourraient aussi vous être facturés.

Vous trouverez l'information concernant les frais d'intérêts sur notre site Internet à la page « Frais de courtage et tarification », sous la section « Taux d'intérêt » (https://bncd.ca/tarification.html). Vous pouvez également communiquer avec l'un de nos représentants par téléphone pour obtenir de l'information concernant les frais d'emprunt ou pour toute autre information.

9. FRAIS ADMINISTRATIFS

Comme dans toutes les institutions financières, des frais sont facturés pour des services spécifiques et le travail administratif nécessaire à leur bonne gestion.

9.1 Frais généraux

Des frais administratifs annuels peuvent s'appliquer sur la plupart des comptes enregistrés dont la valeur des actifs est inférieure au seuil établi. Également, les comptes non enregistrés sont sujets à des frais de faible activité annuels si la valeur des actifs est inférieure au seuil établi ou si le nombre de transactions minimum n'est pas atteint.

Pour connaître tous les détails relatifs aux frais généraux, vous pouvez consulter notre site Internet sous la section « Frais de courtage et tarification », à la page « Frais généraux » (https://bncd.ca/tarification/frais-generaux.html/) ou communiquer avec l'un de nos représentants par téléphone.

Notez que les frais administratifs et autres frais peuvent être modifiés de temps à autre. Nous vous informerons préalablement de ces changements de la façon prescrite par les règlements qui régissent notre industrie.

10. LISTE DES DOCUMENTS QUE BNCD DOIT FOURNIR AUX CLIENTS À L'OUVERTURE D'UN COMPTE

Documents généraux disponibles en version électronique à l'ouverture d'un compte de courtage

- Demande d'ouverture de compte de courtage
- Conditions liées à la collecte, l'utilisation et à la communication des renseignements personnels
- Règlement sur la communication avec les propriétaires véritables des titres d'un émetteur assujettis – Explications
- Consentement à la transmission électronique de documents
- Convention de comptes au comptant
- Modalités et conditions d'utilisation des services en ligne
- Le présent document intitulé Information sur la relation avec les clients

Nous vous recommandons de revoir ces divers documents afin de valider les informations vous concernant.

Ces documents sont aussi disponibles en version papier sur demande.

Selon le type de compte ouvert, vous recevrez des documents spécifiques qui régissent ce dernier. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître les documents applicables :

Types de comptes	Convention(s) applicable(s)
Compte avec négociation d'options	• Convention de négociation d'options • Document d'information sur les risques à l'égard des contrats à terme et des options
Compte sur marge	• Convention de compte sur marge
Compte enregistré	• Déclaration de fiducie ou modalités applicables et addenda, le cas échéant

Peu de temps après l'ouverture de votre compte de courtage, une version électronique des brochures suivantes vous sera expédiée par courriel :

- Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM). Cette brochure fournit des renseignements utiles sur comment porter plainte auprès d'une société réglementée par l'OCRCVM, comment porter plainte auprès de l'OCRCVM et les moyens pour les investisseurs de demander une indemnisation.
- La brochure « Fonds canadien de protection des épargnants » produite par le Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE) vous donne les détails relatifs à la protection qu'il offre chez un membre réglementé par l'OCRCVM.
- La brochure « Comment l'OCRCVM protège les investisseurs » rédigé par l'OCRCVM.
- Le document « Obligations à coupons détachés et ensemble obligations à coupons détachés » aussi rédigé par l'OCRCVM décrit certains attributs de ces produits, les risques qui y sont associés ainsi que certains détails reliés à l'imposition de ceux-ci.
- Barème des commissions et frais généraux.
- La Politique de protection des renseignements personnels de la Banque.

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.

Ces documents sont aussi disponibles en version papier sur demande.

11. TRAITEMENT DES PLAINTES

Processus de traitement des plaintes

En tout temps, nous vous invitons à nous communiquer vos commentaires favorables, mais également tout commentaire d'insatisfaction relatif aux services que nous vous offrons afin de nous donner l'occasion d'apporter les améliorations nécessaires. Nos clients et les relations qu'ils entretiennent avec notre société nous tiennent à coeur. La satisfaction de la clientèle est un objectif que nous plaçons au centre de nos préoccupations.

Ainsi, n'hésitez pas à communiquer avec nous par la poste, courriel, téléphone ou télécopieur afin de nous faire part de vos questions ou commentaires. Dans l'éventualité où vous auriez une insatisfaction relative aux services et aux produits disponibles, nous vous invitons à faire parvenir votre plainte à l'adresse suivante :

Banque Nationale Courtage direct
800, rue Saint-Jacques Centre d'affaires, 3e étage
Montréal (Québec) H3C 1A3
Téléphone sans frais : 1 800 363-3511

Afin de nous permettre de procéder à l'analyse de votre plainte, veuillez-vous assurer de fournir les renseignements suivants lorsque vous communiquez avec nous :

- votre nom, vos coordonnées, votre numéro de compte ainsi que les circonstances et les motifs de votre plainte, notamment la date à laquelle les événements sont survenus ;

- tous les documents pertinents en lien avec les faits reprochés, notamment les discussions survenues, lesquelles pourront permettre de clarifier la situation.

Après le dépôt de votre plainte, nous vous enverrons un accusé de réception par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables, vous fournissant le nom et les coordonnées de la personne chargée de son analyse. Pour toute question relative à l'évolution de votre dossier, nous vous invitons à communiquer directement avec cette personne.

Soyez assuré que nous procéderons alors à un traitement juste et rapide de votre plainte. Par la suite, au plus tard 90 jours après le début de notre analyse, nous vous enverrons une lettre détaillant les résultats et les conclusions de celle-ci, de même que les options qui s'offrent à vous si vous n'êtes pas satisfait de ces conclusions.

Lors de l'ouverture de votre compte, vous recevrez une brochure décrivant les directives approuvées par l'OCRCVM pour le traitement des plaintes.

Mot de la fin

BNCD est fière de disposer d'une plateforme technologique de pointe, d'une gamme novatrice de produits et services, d'un ensemble complet d'outils ainsi qu'une recherche économique et financière exhaustive de sources internes et externes. Nous offrons également le soutien d'une équipe de spécialistes en placement chevronnés.

Comprendre comment faire fructifier votre argent et trouver une institution financière avec laquelle vous développerez un véritable partenariat sont des conditions essentielles à la réussite financière. Combiner votre savoir-faire avec une plateforme comme celle de BNCD, vous permet de réunir tous les ingrédients nécessaires afin d'atteindre vos objectifs de placement.

Nous sommes très heureux que vous ayez choisi BNCD et nous vous remercions de votre confiance.

MC La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE COURTAGE DIRECT sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par Financière Banque Nationale inc.
17230-701 (2023-11-01)