

INFORMATION SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS

Chez Banque Nationale Courtage direct (« BNCD »), une division de Financière Banque Nationale inc. pour ses services d'opérations sans conseil, 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.

L'autogestion des placements

Également connue sous le nom de courtage à escompte ou de courtage direct, l'autogestion des placements consiste à effectuer soi-même l'ensemble des activités reliées à la gestion de ses avoirs, autant en ce qui a trait à l'élaboration d'une stratégie de placement qu'à la réalisation des transactions. Chez BNCD, cette option combine flexibilité et abondance d'information et d'outils, ce qui constitue une avenue très intéressante pour les investisseurs en quête d'une plus grande autonomie.

BNCD offre un service d'opérations exécutées sans conseil. Cela signifie que l'acceptation et l'exécution des ordres de nos clients ne font l'objet d'aucune recommandation de notre part et d'aucune validation quant au caractère approprié ou à la convenance par rapport à la situation financière du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement de même que sa tolérance à l'égard du risque.

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, averti ou actif, 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 solutions d'investissement adaptés à différents profils d'investisseurs et des outils technologiques performants pour vous accompagner dans vos décisions de placements.

Le présent document d'information contient toute l'information dont vous avez besoin de connaître à propos de votre compte et de votre relation avec nous. Prenez le temps de lire le présent document, il contient de l'information importante pour vous. Nous vous recommandons de le conserver pour référence future. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8 h à 20 h (heure de l'Est).

Banque Nationale Courtage direct

1100, boul. Robert-Bourassa, 7^e étage

Montréal (Québec) H3B 2G7

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.....	24
2. Types de produits.....	24
3. Services offerts	25
4. Service sans validation de la convenance	27
5. Documentation pour vous aider à faire le suivi de votre portefeuille	27
6. Information sur les situations pouvant créer ou être perçues comme un conflit d'intérêts	28
7. Charges liées à l'acquisition, à l'aliénation ou à la détention de placements	29
8. Frais d'administration et charges reliés au compte	30
9. Liste des documents que BNCD doit remettre aux clients à l'ouverture d'un compte	30
10. Traitement des plaintes.....	30
Mot de la fin	30

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 devise 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 devise 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 devise canadienne et américaine.

1.1.4 Compte paiement sur livraison

Avec un compte paiement sur livraison, les opérations de paiement sont réglées par une autre institution financière ou un autre courtier, qui effectue également la garde des valeurs. Lors d'un achat, l'autre institution ou courtier envoie le paiement et reçoit le ou les certificats des titres. Lors d'une vente, l'autre institution ou courtier nous envoie le ou les certificats des titres, et nous expédions le paiement lors de la livraison. Ce type de compte est disponible en devise canadienne et américaine.

1.1.5 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 devise 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 devise 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 devise 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 devise canadienne et américaine.

1.2.5 Régime épargne-retraite immobilisé (REER)

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 devise 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.

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, fiducie, société de personnes, club d'investissement ou de placement, association, régime de retraite individuel.

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 communs, 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 communs de placement

Lorsque vous investissez dans un fonds commun de placement, vous achetez une partie d'un fonds ; cette partie s'appelle une part lorsque ce fonds est constitué en fiducie. Les fonds communs de placement peuvent investir dans différents titres, notamment des actions ordinaires et privilégiées, des titres d'emprunt comme des obligations et des débetures, ainsi que des instruments du marché monétaire, dont des bons du Trésor. Il y a plus de 5 700 fonds offerts sur le marché canadien, chaque fonds visant un type d'investisseur en particulier. 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 Débetures

Comme pour l'obligation, les débetures sont des titres d'emprunt. La débeture 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 débetures 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.

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 variant 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 web 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 20 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

Site web

Il s'agit de la façon la plus pratique de négocier et la plus appréciée des investisseurs! Grâce à nos outils d'évaluation de portefeuille qui vous accompagnent (sommaire des comptes, actif en détail, historique des transactions), vous obtenez rapidement une vue d'ensemble de vos placements, ce qui vous permet de déterminer les actions à prendre pour atteindre vos objectifs de placement. Le site a été conçu pour simplifier la gestion de votre portefeuille et vous offrir une panoplie d'outils et de ressources faciles à utiliser.

Site mobile

Mettez les marchés dans votre poche avec le site mobile de BNCD! Le site mobile a été conçu 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 sur actions, vous pouvez assurer le suivi de vos comptes, consulter votre actif en détail et obtenir des cotes en temps réel.

Pour y accéder, visitez le bncd.ca à partir de votre téléphone intelligent.

Service à la clientèle

Vous pouvez également communiquer avec notre équipe chevronnée et expérimentée entre 8 h et 20 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi. Nos représentants se feront un plaisir de vous accompagner dans toutes vos opérations dans vos comptes ou questions sur nos outils web.

3.3 Outils en ligne

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

- **Site transactionnel de Banque Nationale Courtage direct**

Le site vous permet d'effectuer vos transactions, consulter votre compte et utiliser nos outils en tout temps.

- **Recognia**

Intuitif et facile à utiliser, Recognia 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, Recongnia 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.

- **Liste des fonds sélectionnés**
Visualisez en une seule page les fonds ayant démontré le plus de solidité, ayant affiché une performance constante à travers le temps ainsi que ceux qui résistent bien aux fluctuations des marchés boursiers. Vous voulez construire un portefeuille bien diversifié ou encore compléter judicieusement les produits déjà détenus au compte? Notre liste pourra vous accompagner dans votre décision.

- **Outil de répartition des actifs**
Avant de passer à l'action, il faut planifier. Ensuite, il faut s'en tenir au plan établi! C'est ce que vous permet de faire notre outil, en vous guidant à travers les différents profils disponibles et en vous permettant de visualiser les écarts. Lorsque vous avez déterminé la répartition de votre actif et sélectionné les placements appropriés, vous êtes dans la bonne direction afin d'atteindre vos objectifs financiers. Nous pensons que la répartition de l'actif nécessite une perspective à long terme. C'est un processus équilibré et rationnel visant à apporter une certaine stabilité dans un environnement économique parfois imprévisible. Une fois votre répartition réalisée, les principales vertus de l'investisseur devront être la patience et la discipline nécessaires pour maintenir le plan établi.

- **Market-Q** (disponible sur adhésion – des coûts sont reliés à l'utilisation de cet outil, informez-vous sur notre site web 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.

- **Outils Décision-Plus** (disponibles sur adhésion – des coûts sont reliés à l'utilisation de ces outils, informez-vous sur notre site web ou auprès d'un représentant pour plus de détails)
En partenariat avec Décision-Plus, Banque Nationale Courtage direct offre aux investisseurs les outils MarketVisionPlus, TraderPlus et Gourou.tv. Ces outils permettent aux investisseurs actifs de mieux investir en bourse en les guidant dans l'élaboration de stratégies de placement en fonction leurs objectifs financiers.

- **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 « Dow Jones en bref »**

Abonnez-vous gratuitement en ligne au bulletin Dow Jones en bref offert quotidiennement! Il vous permet de rester à l'affût des tendances et de connaître les dernières nouvelles des marchés (version française ou anglaise disponible). Ce bulletin vous présente l'information la plus récente sur :

- les thèmes du jour à surveiller sur les marchés ;
- le premier aperçu des marchés : actions, obligations, devises, marchandises ;
- les sujets de l'heure ;
- le calendrier de publication des résultats et d'indicateurs économiques.

3.4 Services distinctifs

Vous êtes un investisseur autonome détenant des actifs considérables et vous désirez un service personnalisé? Voici les deux offres exclusives que nous vous proposons.

Courtage direct *Avantages vous offre :*

- Le soutien et l'accompagnement de nos représentants les plus expérimentés
- Un accès téléphonique prioritaire
- Un taux d'intérêt privilégié sur vos soldes créditeurs en devise canadienne
- Un rabais de commission de 10 % applicable sur la tarification pour vos transactions sur actions ou options effectuées par l'entremise d'un représentant¹
- Des rapports personnalisés gratuits, sur demande, sur vos comptes
- La gratuité des frais d'administration annuels
- Le remboursement de vos frais de transfert provenant d'une autre institution²

Afin de profiter des services de Courtage direct *Avantages*, vous devez satisfaire l'un des deux critères suivants :

- détenir des actifs de 500 000 \$ ou plus sous une même racine de compte chez Banque Nationale Courtage direct ;
ou
- effectuer un minimum de 300 transactions par année sur actions ou options chez Banque Nationale Courtage direct.

Vous pouvez également négocier des options pour aussi peu que 6,95 \$ + 1,25 \$ par contrat¹ pour vos transactions effectuées par l'entremise de nos solutions électroniques.

Si vous vous qualifiez selon les critères ci-haut, les services de Courtage direct *Avantages* peuvent également être offerts, à votre demande, aux membres de votre famille immédiate (ascendants et descendants).

Courtage direct *Privé vous offre :*

- Un directeur de compte attiré
- Un accès téléphonique privé
- La possibilité de communiquer par courriel avec votre directeur de compte
- La gestion de vos soldes débiteurs (sur demande)
- Un suivi dans le cadre du renouvellement de vos échéances de placements (sur demande)
- Un taux d'intérêt privilégié sur vos soldes créditeurs en devise canadienne
- Un rabais de commission de 20 % applicable sur la tarification pour vos transactions sur actions ou options effectuées par l'entremise d'un représentant¹
- Des rapports personnalisés gratuits sur vos comptes
- La gratuité des frais d'administration annuels
- La gratuité des duplicatas à une tierce partie
- La possibilité de communiquer avec les tierces parties que vous désignez (ex. votre comptable)
- Le remboursement de vos frais de transfert provenant d'une autre institution²

Vous pouvez également négocier des options pour aussi peu que 1,25 \$ par contrat (minimum 8,20 \$)¹ pour vos transactions effectuées par l'entremise de nos solutions électroniques.

Afin de profiter des services de Courtage direct Privé, vos actifs détenus chez Banque Nationale Courtage direct doivent totaliser au moins 1 000 000 \$ sous une même racine de compte. Vous devez aussi effectuer au moins 10 transactions sur actions ou options durant l'année. Nous sommes heureux de rendre cette offre également disponible aux membres de votre famille immédiate (ascendants et descendants).

N'hésitez pas à communiquer avec l'un de nos représentants pour en savoir davantage.

¹ Consultez notre barème des commissions et frais généraux

² Jusqu'à concurrence de 135 \$ + taxes par transfert

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 web sous l'onglet « Services », à la page « Programmes financiers pour professionnels » (<http://bncd.ca/fr/notre-offre/programmes-financiers/>). 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) construits par des experts, à un système intelligent de rééquilibrage automatique selon les fluctuations des marchés. Ce concept innovateur, avec des frais peu élevés, fait d'InvestCube une option pour ceux qui désirent garder un certain contrôle sur leurs investissements – en choisissant eux-mêmes leur portefeuille – tout en bénéficiant de l'expertise de professionnels. Pour plus d'information sur InvestCube, visitez notre site web au <http://bncd.ca/fr/solutions-dinvestissement/solutions-cle-en-main/investcube/>.

4. SERVICE SANS VALIDATION DE LA CONVENANCE

BNCD offre un service d'opérations exécutées 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 ou leur caractère approprié eu égard à votre situation financière, vos connaissances et objectifs en matière de placement de même que votre tolérance à l'égard du 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 qui pourraient en résulter.

5. 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.

5.1 Confirmation de transaction

Nous vous ferons parvenir ou nous rendrons disponible sur notre site Internet une confirmation le jour suivant chaque transaction que vous effectuerez dans votre compte. Vous devez vérifier l'exactitude de cette confirmation et nous aviser de toute erreur ou omission dans le contenu de celle-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 la confirmation de transaction, lequel est alors considéré exact et ne peut plus faire l'objet d'aucune contestation.

5.2 Relevé de portefeuille

Nous vous faisons parvenir, par la poste ou nous rendons disponible sur notre site Internet, un relevé mensuel entre le 5^e et 10^e 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.

5.3 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 utilisée 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.

5.4 Rendement de votre portefeuille (site transactionnel)

En accédant à votre compte via notre site transactionnel, 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 liés aux taux d'intérêt du marché. Donc, plus le résultat de l'indice de Sharpe est élevé, plus c'est positif.

5.5 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.

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

La réglementation en valeurs mobilières au Canada exige de tout courtier et conseiller qu'il se conforme à certaines règles à l'égard des conflits d'intérêts, en particulier en ce qui concerne la divulgation d'information à ce sujet. Le but de la présente section est de vous informer relativement à la nature et à la portée des conflits d'intérêts pouvant avoir une incidence sur les services que BNCD vous fournit ainsi que sur notre façon de relever et de traiter les conflits d'intérêts pour en mitiger les impacts.

On considère qu'il y a un conflit d'intérêts lorsque les intérêts de différentes personnes, notamment ceux d'un client et ceux de BNCD, sont incompatibles ou divergents. Nous prenons des mesures raisonnables pour relever tous les conflits d'intérêts importants existants ou que l'on s'attend raisonnablement à voir survenir. Nous évaluons ensuite le niveau de risque associé à chaque conflit. Nous évitons toute situation comportant un conflit d'intérêts important ou qui présente un risque trop élevé pour la clientèle ou l'intégrité des marchés. Dans toute autre situation comportant un conflit d'intérêts, nous nous assurons que des mesures appropriées sont mises en place de manière à contrôler efficacement ce conflit.

Situations de conflit d'intérêts

Vous trouverez ci-dessous la description des situations où BNCD peut être en conflit d'intérêts et de quelle façon BNCD entend traiter ce conflit. Les conflits d'intérêts importants réels et éventuels qui ne seront pas évités par BNCD vous seront communiqués dès leur survenance.

Émetteur relié

Puisque BNCD est une division de Financière Banque Nationale inc., utilisée pour ses services d'opérations sans conseil, les émetteurs énumérés dans la présente section sont ceux reliés à Financière Banque Nationale inc. (« FBN »).

Une personne ou une société est un « émetteur relié » à FBN si, par la possession, l'administration ou le contrôle des titres comportant droit de vote ou autrement, i) cette personne ou société est un porteur de titres influent de FBN, ii) si FBN est un porteur de titres influent de cette personne ou de cette société ou iii) si chacun d'eux est un émetteur relié à une même tierce personne ou société.

Un émetteur qui distribue des titres est un « émetteur associé » à FBN s'il existe une relation entre cet émetteur et FBN, un émetteur relié à FBN ou un administrateur, un partenaire ou un dirigeant de FBN ou un émetteur relié à FBN qui pourrait amener un acheteur éventuel raisonnable à mettre en doute l'indépendance de FBN à l'égard de cet émetteur dans la distribution de ces titres.

Relations avec des émetteurs reliés ou associés à FBN

En date du 1^{er} mai 2018, les sociétés suivantes sont considérées comme nos émetteurs reliés ou associés en vertu des lois sur les valeurs mobilières au Canada.

Banque Nationale du Canada : La Banque Nationale du Canada est une banque à charte constituée en vertu de la *Loi sur les banques* (Canada) et un émetteur assujéti qui détient indirectement 100 % des actions votantes et participantes de la Compagnie.

Canadian Credit Card Trust II : Cette fiducie est une fiducie dont la Banque Nationale du Canada est l'administrateur et dont les titres sont offerts au public, ce qui en fait un émetteur relié.

Fiducie d'actifs BNC : Cette fiducie est une fiducie à capital fixe dont les parts votantes sont entièrement détenues par la Banque Nationale du Canada, ce qui en fait un émetteur relié.

Fonds BNI : Banque Nationale Investissements inc., une filiale en propriété exclusive de la Banque Nationale du Canada, est le gestionnaire de tous les Fonds BNI (incluant les Fonds Jarislowsky Fraser BNI, le fonds Westwood BNI, les Portefeuilles BNI, les Portefeuilles privés BNI, les Fonds SmartData BNI ainsi que les Fonds SmartBeta BNI). Corporation Fiera Capital est le gestionnaire de portefeuille de la plupart des Fonds BNI.

Investment Grade Managed Duration Income Fund : Financière Banque Nationale Inc., l'un des placeurs pour compte et le promoteur, est un membre du même groupe qu'une banque canadienne qui a été invitée à fournir au Fonds une facilité d'emprunt ou une facilité de courtage de premier ordre, dont le produit serait affecté à diverses fins par le Fonds, notamment à l'achat des titres supplémentaires pour le portefeuille, à l'achat de parts sur le marché, au maintien de la liquidité et au financement des rachats. Par conséquent, le Fonds peut être réputé un « émetteur associé » de Financière Banque Nationale Inc. en vertu de la législation sur les valeurs mobilières applicable.

Portefeuilles Méritage : Banque Nationale Investissements inc., une filiale en propriété exclusive de la Banque Nationale du Canada, est le gestionnaire des Portefeuilles Méritage. Trust Banque Nationale inc., une filiale en propriété exclusive de la Banque Nationale du Canada, est le gestionnaire de portefeuille de tous les Portefeuilles Méritage. Certains Portefeuilles Méritage sont des catégories d'actions de Corporation Fonds Banque Nationale.

US Banks Income & Growth Fund : Financière Banque Nationale Inc., l'un des placeurs pour compte et le promoteur, est un membre du même groupe qu'une banque

canadienne qui a été invitée à fournir au Fonds une facilité d'emprunt ou une facilité de courtage de premier ordre, dont le produit serait affecté à diverses fins par le Fonds, notamment à l'achat des titres supplémentaires pour le portefeuille, à l'achat de parts sur le marché, au maintien de la liquidité et au financement des rachats. Par conséquent, le Fonds peut être réputé un « émetteur associé » de Financière Banque Nationale Inc. en vertu de la législation sur les valeurs mobilières applicable.

Dans le cadre de l'exercice de ses activités à titre de courtier en valeurs mobilières, FBN peut, à l'occasion, exercer les activités suivantes relativement à la Banque Nationale du Canada ou à d'autres émetteurs reliés à FBN et, dans le cadre d'un placement, relativement aux titres de la Banque Nationale du Canada et d'autres émetteurs associés à FBN :

- vendre ces titres à ses clients ou en leur nom ;
- acheter ces titres auprès de ses clients ou en leur nom ;
- offrir en vente des titres, des produits et des services qui comprennent des titres, des produits ou des services émis ou offerts par la Banque Nationale ou un autre émetteur relié ou collaborer avec ceux-ci dans le cadre de l'offre conjointe de vendre des titres et des produits ou services ou de la vente de titres et de produits ou services.

FBN a comme politique de respecter intégralement toutes les lois sur les valeurs mobilières applicables et de présenter toute l'information requise lorsqu'elle agit à titre de courtier relativement aux titres de la Banque Nationale du Canada et d'autres émetteurs reliés ou associés de FBN, notamment dans les cas suivants :

- dans le cadre de l'achat ou de la vente de titres d'un émetteur relié ou dans le cadre d'un placement, relativement à des titres d'un émetteur associé, FBN devra informer le client par écrit du fait que FBN et l'émetteur des titres sont reliés ou associés l'un à l'égard de l'autre ; et
- lorsque FBN achète des titres auprès d'une filiale ou d'un membre du même groupe ou vend des titres à une telle filiale ou à un tel membre, l'opération est conclue, relativement à un titre donné, à un prix, majoré des frais de courtage applicables à l'opération, qui est aussi ou plus avantageux que celui offert par un courtier tiers ne faisant pas partie du même groupe dans le cadre d'une opération sans lien de dépendance.

Dans l'exercice de ses activités à titre de courtier en valeurs mobilières, FBN peut également être appelée à agir à titre de mandataire ou de contrepartiste lors de transactions de vente ou d'achat auprès de ses clients ou dans leur compte. Dans de tels cas, les services fournis par FBN dans le cours normal de ses affaires le seront selon ses pratiques et procédures normales et en accord avec la législation ou réglementation applicable.

Courtiers et conseillers reliés

Puisque BNCD est une division de Financière Banque Nationale inc., utilisée pour ses services d'opérations sans conseil, les courtiers et conseillers énumérés dans la présente section sont ceux reliés à Financière Banque Nationale inc. (« FBN »).

Les liens qui unissent FBN à la Banque Nationale du Canada et à ses filiales rendent nécessaire la mise en place de certaines politiques, en vue de parer aux conflits d'intérêts potentiels et de s'assurer que le meilleur intérêt des clients de FBN est préservé.

FBN est dûment inscrite comme courtier en valeurs mobilières. Sa division BNCD ne donne aucun conseil ni aucune recommandation en matière de placement. De plus, Banque Nationale du Canada, dont FBN est une filiale en propriété exclusive, est également l'actionnaire principal des courtiers et conseillers mentionnés ci-après :

- Banque Nationale Investissements inc.
- CABN Placements inc.
- National Bank of Canada Financial Inc.
- NBC Financial Markets Asia Limited – à Hong Kong seulement
- NBF International S.A. – en Suisse seulement
- Société de fiducie Natcan
- Trust Banque Nationale inc.
- Fonds Fiera Capital inc.
- Maple Securities (U.K.) Limited – au Royaume-Uni seulement
- Nest Wealth Asset Management inc.

Par conséquent, FBN est reliée aux courtiers ou conseillers mentionnés ci-haut. Bien que les administrateurs et dirigeants puissent exercer des fonctions dans plus d'une de ces sociétés, celles-ci sont exploitées en tant qu'entités juridiques distinctes.

FBN peut obtenir auprès des courtiers ou conseillers en valeurs mobilières reliés susmentionnés des services de gestion, d'administration, de référencement de clients et/ou d'autres services dans le cadre de ses activités commerciales en cours, des activités commerciales en cours de ces autres sociétés ou d'opérations conclues par elle ou par ces autres sociétés, ou elle peut fournir de tels services à ces inscrits reliés. Ces relations sont assujéties à certaines exigences législatives ou réglementaires du secteur des valeurs mobilières, qui imposent des restrictions sur les opérations entre les courtiers ou conseillers en valeurs mobilières, dont le but est de minimiser l'éventualité de conflit d'intérêts résultant de ces relations. FBN a aussi adopté des politiques et procédures internes qui complètent ces exigences, incluant une politique sur la confidentialité de l'information.

Groupe TMX Limitée

Groupe Banque Nationale inc., une société reliée à FBN, contrôle ou détient un intérêt dans le Groupe TMX Limitée représentant plus de 5 % des titres de participation émis et en circulation de la société, 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, FBN peut être considérée comme ayant un intérêt économique dans le Groupe TMX Limitée. Aucune personne ou société n'est tenue d'acquiescer 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 commanditaire 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 exécutoires 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 FBN dans les sociétés mentionnées ci-dessus.

Autres situations pouvant créer ou être perçues comme un conflit d'intérêts pour BNCD ou son personnel

BNCD, ses dirigeants, employés, représentants et agents pourraient se trouver, dans le cours normal de l'exercice de leurs fonctions, dans des situations où leurs intérêts personnels peuvent être en conflit avec ceux d'un client.

BNCD s'est dotée d'un Code de conduite et de déontologie, d'un Manuel de conformité et de politiques internes traitant des situations propres à ses activités. Ceux-ci réitèrent, entre autres, que BNCD ainsi que ses employés ne doivent jamais favoriser leurs propres intérêts au détriment de leurs responsabilités envers les clients. Ces documents établissent des principes de base qui guident la conduite de BNCD et de ses employés.

- a) **information confidentielle** : BNCD interdit à ses employés d'utiliser de l'information confidentielle acquise dans l'exercice de leurs fonctions, ou de profiter d'une situation, en vue d'obtenir un avantage personnel de quelque nature que ce soit. Ainsi, un employé de BNCD n'est pas autorisé à utiliser de l'information sur les clients, sur les transactions ou les comptes des clients de BNCD, pour son profit personnel ou celui de tiers ;
- b) **cadeaux, divertissements et compensations** : BNCD interdit à ses employés d'accepter des cadeaux et toute forme de compensation susceptibles d'influencer les décisions à prendre dans l'exercice de leurs fonctions. Pour éviter toute situation de conflits d'intérêts, les employés de BNCD, dans le cadre de leurs fonctions, ne peuvent recevoir une autre forme de rémunération que celle versée par BNCD sans l'approbation préalable écrite de BNCD. Par ailleurs, BNCD s'assure que les pratiques de rémunération de ses employés ne sont pas incompatibles avec leurs obligations envers les clients ;
- c) **activités externes** : BNCD interdit à ses employés d'exercer des activités susceptibles d'interférer ou d'entrer en conflit avec leurs fonctions chez BNCD. BNCD a une politique encadrant les activités externes de ses employés. Cette politique vise à détecter et, s'il y a lieu, encadrer, divulguer ou interdire de telles activités externes. BNCD ne permettra à ses employés d'exercer des activités à l'extérieur de leurs fonctions, y compris notamment le fait d'agir comme administrateur d'une société, qu'après s'être assurée que ces activités ne compromettent pas les intérêts de ses clients ;
- d) **priorité service client** : Les employés de BNCD doivent offrir un service de haute qualité aux clients de BNCD 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 ceux de ses employés. Pour cette raison et pour éviter les conflits d'intérêts entre deux ordres visant un même titre au même prix (ou à meilleur prix), l'ordre provenant d'un client est toujours exécuté avant celui de BNCD ou de l'un de ses employés ;
- 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) **référéncement** : 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 référéncements, lorsqu'ils impliquent une commission de référéncement, 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 référéncement et à évaluer les éventuels conflits d'intérêts.
- 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.
- 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.
- k) **rémunération** :
 - Dans certains cas, des émetteurs de titres ou autres parties reliées à ces émetteurs peuvent verser à BNCD une rémunération en fonction des achats de leurs titres par les clients de BNCD, telles des commissions de suivi sur les fonds communs 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.

Autres conflits d'intérêts

De temps à autre, d'autres situations de conflits d'intérêts importants peuvent survenir. BNCD s'engage à continuer de faire le nécessaire pour relever et traiter ces situations de façon équitable et raisonnable, compte tenu de la norme de diligence à laquelle elle est tenue dans ses relations avec sa clientèle. Le présent document d'information sur les conflits d'intérêts de BNCD sera mis à jour advenant que la situation concernant les conflits d'intérêts importants évolue.

7. CHARGES LIÉES À L'ACQUISITION, À L'ALIÉNATION OU À LA DÉTENTION DE PLACEMENTS

7.1 Frais et commissions

Les commissions sont les frais que vous payez quand vous achetez ou vendez certains produits. Ces frais sont clairement indiqués sur les avis d'exécution que vous recevrez suite à l'exécution d'une transaction.

Actions canadiennes et américaines, options

Une commission pour vos transactions par téléphone ou via nos services électroniques est applicable lors de l'achat et la vente d'actions ou d'options.

Fonds communs de placement

Seules quelques familles de fonds engendrent des frais de transaction sur le web tandis que les transactions effectuées par téléphone sont sujettes à différentes commissions. Pour obtenir tous les détails et la liste complète des fonds avec frais de transaction, visitez notre site Internet ou renseignez-vous auprès de l'un de nos représentants.

Titres à revenu fixe

Vous pouvez, entre autres, vous procurer des bons du Trésor, des obligations, des obligations à coupons détachés, des débetures, des CPG et d'autres titres du marché monétaire. Le montant minimal établi pour les achats varie en fonction du titre. Les commissions à l'achat et à la vente, le cas échéant, sont incluses dans le prix indiqué.

Vous trouverez l'information complète en ligne sur notre site web sous l'onglet « Tarification », à la page « Frais de commission » (<http://bncd.ca/fr/tarification/frais-de-commission/>) ou encore, en communiquant avec l'un de nos représentants par téléphone. Vous recevrez également notre « Barème des commissions et frais généraux » complet quelques jours suivant l'ouverture de votre compte de courtage dans votre pochette de bienvenue.

7.2 Intérêts payables et charges d'intérêts

Des taux d'intérêt sont applicables sur les soldes créditeurs et débiteurs de votre compte en fonction du taux préférentiel établie par la Banque Nationale du Canada.

Vous trouverez l'information complète en ligne sur notre site web sous l'onglet « Tarification », à la page « Taux d'intérêt » (<http://bncd.ca/fr/tarification/taux-d-interet/>). Vous pouvez également communiquer avec l'un de nos représentants par téléphone.

8. FRAIS D'ADMINISTRATION ET CHARGES RELIÉS AU COMPTE

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

8.1 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 web sous l'onglet « Tarification », à la page « Frais généraux » (<http://bncd.ca/fr/tarification/frais-generaux-146ed/>) ou encore communiquer avec l'un de nos représentants. Vous recevrez également notre « Barème des commissions et frais généraux » complet quelques jours suivant l'ouverture de votre compte de courtage dans votre trousse de bienvenue.

9. 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
- Conventions de compte de courtage
- Convention d'utilisation des services de courtage électronique
- Le présent document qui contient les conditions générales applicables à votre compte, dont:
 - Communications des conflits d'intérêts.
 - Communication quant aux clients référés entre entités du groupe de la Banque Nationale du Canada (pour plus d'information, visitez notre site Internet au <http://bncd.ca/fr/a-propos/politiques-ententes-et-engagement/ententes-d-indication/>).
 - Document qui vous indique comment faire une plainte.
 - Les comptes, les produits et nos services offerts.
 - Les commissions et frais généraux applicables à votre compte.

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 sur marge	<ul style="list-style-type: none">• Convention de compte sur marge
Compte sur marge avec options	<ul style="list-style-type: none">• Convention de compte sur marge• Convention de négociation d'options• Documents d'information sur les risques (Document d'information sur les risques à l'égard des contrats à terme et des options)
Compte REA	<ul style="list-style-type: none">• Convention relative au compte régime d'épargne-actions II (REA II – Québec seulement)
Compte enregistré	<ul style="list-style-type: none">• Déclaration de fiducie relative et addendum

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

- Prenez le contrôle (Qu'est-ce que le courtage ?, Notre offre de service, Liste des comptes offerts, Grande variété de produits, Accédez à vos placements quand et où vous le voulez, Outils à votre service, Relevé de portefeuille, Satisfaction en tête, Ouvrir un compte)
- 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 « Une inquiétude en moins lorsque vous faites un placement » 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 « Quelle différence l'OCRCVM peut faire pour vous, investisseur ? » 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.
- Votre droit à la confidentialité.

Ces documents sont aussi disponibles en version papier sur demande.

10. 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 cœur. 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

1100, boul. Robert-Bourassa, 7^e étage

Montréal (Québec) H3B 2G7

Téléphone sans frais : 1 800 363-3511

Télécopieur : 514 394-8688

Adresse électronique : courtagedirect@bncc.ca

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

Nous sommes impatients de développer avec vous cette relation qui, nous l'espérons, sera longue et prospère.