

# Divulgations importantes et réglementaires pour les clients

Février 2024



## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉSENTATION</b> .....	2
<b>DÉCLARATION DE PRINCIPES SUR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS DE DGIA</b> .....	3
1. Objectifs .....	3
2. Situations de conflits d'intérêts .....	3
2.1. Produits exclusifs, partenaires d'affaires membres du même groupe financier et émetteurs associés ou reliés à DGIA .....	3
2.2. Conflits d'intérêts liés aux intérêts personnels des représentants de DGIA .....	6
2.3. Ententes d'indication de clients .....	7
2.4. Opérations entraînant des courtages pour des biens ou des services fournis par un courtier ou par un tiers .....	7
<b>POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ</b> .....	7
1. Procédure d'allocation des lots .....	7
2. Choix de courtier et emploi des courtages (biens et services relatifs à la recherche et à l'exécution d'ordres) .....	7
<b>RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b> .....	8
1. Consentement .....	8
2. Protection .....	8
<b>TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS</b> .....	9
<b>AVIS AUX CLIENTS RÉSIDANT HORS QUÉBEC</b> .....	11

## PRÉSENTATION

Le présent document vise à fournir des renseignements importants en ce qui concerne **Desjardins Gestion internationale d'actifs inc.** (« **DGIA** »).

DGIA est une filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération des caisses Desjardins du Québec (la « Fédération »). Le siège social est situé à Montréal, dans la province de Québec. L'autorité réglementaire principale de DGIA est l'Autorité des marchés financiers du Québec (« AMF ») où DGIA est inscrite conformément à la législation sur les valeurs mobilières applicable, à titre de gestionnaire de portefeuille, de gestionnaire de fonds d'investissement, de courtier sur le marché dispensé et de gestionnaire de portefeuille en dérivés.

DGIA est également inscrite en tant que société non-résidente à titre de gestionnaire de portefeuille et courtier sur le marché dispensé dans toutes les provinces du Canada. De plus, DGIA est inscrite en Ontario, en Alberta, en Nouvelle Écosse et à Terre-Neuve à titre de gestionnaire de fonds d'investissements.

En Ontario, DGIA est aussi inscrite à titre de directeur des placements de produits dérivés auprès de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Enfin, DGIA est aussi inscrite à titre de « *Securities Company* » auprès de la *Financial Services Commission* de la Barbade.

Les coordonnées des mandataires aux fins de signification figurent à la section Avis aux clients résidant hors Québec, à la fin du présent document.

DGIA est l'un des principaux gestionnaires d'actifs au Canada, avec une expertise interne en actions, en titres à revenu fixe et en actifs réels (infrastructures et immobiliers) dans une variété de véhicules de placement.

DGIA offre des solutions de placement à des **clients institutionnels** tels que des compagnies d'assurance, des caisses de retraite, des fonds de dotation, des organismes sans but lucratif, des fonds d'investissement et des sociétés à travers le Canada.

Dans plusieurs de ses approches, DGIA intègre des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (« ESG ») à ses processus d'analyse.

Ce document est mis à jour fréquemment et peut être consulté sur le site internet de DGIA, sous la section Publications, à l'adresse suivante :

<https://www.desjardins.com/entreprises/investissement-placements/gestion-internationale-actifs/index.jsp>

Il est également possible d'en faire la demande en tout temps à votre représentant DGIA.

## DÉCLARATION DE PRINCIPES SUR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS DE DGIA.

### 1. Objectif

DGIA désire informer ses clients des conflits d'intérêts importants qui pourraient survenir dans le cadre de ses activités ainsi que sur la façon dont ils sont traités.

Un conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts de différentes personnes, notamment ceux d'un client et ceux de DGIA ou de l'un de ses représentants (administrateurs, dirigeants, associés, employés et mandataires) sont incompatibles ou divergents.

DGIA prend des mesures raisonnables pour déceler tous les conflits d'intérêts importants. Elle évalue le niveau de risque associé à chaque conflit et évite toute circonstance comportant un conflit d'intérêts qui présente un risque trop élevé pour sa clientèle ou pour l'intégrité des marchés. Dans toute autre situation comportant un conflit d'intérêts important, DGIA s'assure que des mesures appropriées sont mises en place de manière à contrôler efficacement ce conflit et ce dans le meilleur des intérêts de ses clients. En règle générale, un conflit d'intérêts est important s'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'il influence les décisions d'un client ou celles de DGIA ou de ses représentants dans les circonstances.

Par la présente Déclaration de principes sur les conflits d'intérêts (la « Déclaration »), DGIA informe ses clients de la nature et de la portée des conflits d'intérêts qui peuvent avoir une incidence sur les services qu'elle offre et la façon dont elle entend les traiter.

### 2. Situations de conflits d'intérêts

Les activités de DGIA et de ses représentants sont encadrées par un code de déontologie, un Manuel de conformité et des procédures qui constituent le cadre de gestion des conflits d'intérêts chez DGIA. Sur une base annuelle, les employés et les représentants de DGIA s'engagent au respect du code de déontologie et au respect de la Directive sur la gestion des conflits d'intérêts. De plus, ils doivent suivre un programme de formation obligatoire sur la détection des conflits d'intérêts.

DGIA s'assure que des politiques raisonnables et équitables existent et qu'elles sont mises en œuvre pour gérer les conflits d'intérêts propres à ses activités de gestion, telles que la répartition équitable des ordres, l'exercice des droits de vote, les pratiques de rémunération et les mesures incitatives internes, la confidentialité de l'information, les principes de meilleure exécution et l'utilisation d'information privilégiée.

#### 2.1 Produits exclusifs, partenaires d'affaires membres du même groupe financier et émetteurs associés ou reliés à DGIA

Dans le cadre de ses activités commerciales, DGIA peut acheter, vendre et formuler des recommandations à l'égard des produits conçus et gérés par DGIA ou par des sociétés affiliées (produits exclusifs), pour le compte de ses clients en exerçant son pouvoir discrétionnaire dans le cadre de conventions de gestion discrétionnaire.

Les produits exclusifs de DGIA incluent des fonds privés, des **fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse offerts par DGIA** ou ses sociétés affiliées. L'offre des produits exclusifs est généralement considérée comme entraînant un conflit d'intérêts qui pourrait influencer l'indépendance d'une société ou de ses représentants dans l'évaluation de la convenance et dans l'obligation d'agir dans le meilleur intérêt des clients.

Un émetteur qui distribue des titres est considéré comme « relié » à DGIA si, en raison de la propriété des titres, de son influence ou de son contrôle sur des titres avec droit de vote, DGIA exerce un contrôle sur cet émetteur, cet émetteur exerce un contrôle sur DGIA, ou un tiers exerce un contrôle à la fois sur l'émetteur et sur DGIA.

Un émetteur qui distribue des titres est considéré comme « associé » à DGIA s'il existe une relation entre lui et DGIA, un autre émetteur relié à DGIA ou un administrateur, un partenaire ou un dirigeant de DGIA ou d'un émetteur relié à DGIA, qui pourrait amener un investisseur éventuel à mettre en doute l'indépendance de DGIA à l'égard de cet émetteur dans la distribution de ses titres.

Dans le cadre de la gestion des comptes de ses clients, DGIA peut retenir les services d'un membre du même groupe financier, d'un courtier ou d'un conseiller avec qui elle a un lien d'affaire. De plus, DGIA peut, en accord avec la réglementation applicable, acheter, vendre ou formuler des recommandations, selon le cas applicable, à l'égard :

- a) Des valeurs mobilières qu'une personne de son groupe possède;
- b) Des placements auxquels DGIA ou une personne du même groupe participe;
- c) Des valeurs mobilières d'un émetteur relié ou associé.

Dans les cas décrits à l'alinéa a), b) et c), DGIA n'effectuera pas d'opération impliquant cet émetteur, à moins que le client concerné ait été informé de ce fait et ait autorisé expressément par écrit une telle opération au préalable. Le cas échéant, DGIA procédera en accord avec la réglementation applicable à ses opérations et toujours dans l'intérêt de ses clients.

DGIA gère habituellement ce conflit d'intérêts de la manière suivante :

- En communiquant ses relations avec des émetteurs reliés à ses clients;
- En obtenant le consentement des clients lors de la mise en place d'un mandat de gestion;
- En s'assurant que de tels achats soient faits aux conditions du marché et soient conformes aux objectifs de placement des clients.

### **Divulgence des émetteurs associés ou reliés à DGIA et partenaires d'affaires membres du même groupe financier.**

Les entités énumérées ci-après, peuvent être considérées comme des émetteurs, associés ou reliés à DGIA ou des partenaires d'affaires membres du même groupe financier.

**Caisses Desjardins** : Membres de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario Inc.

**Capital Desjardins Inc.** : Filiale en propriété exclusive de la Fédération, cette société a pour mandat d'émettre ses propres titres sur les marchés financiers et d'en investir le produit dans des titres émis par les caisses Desjardins.

**Capital régional et coopératif Desjardins (« CRCD »)** : Fonds d'investissement dont le gestionnaire de fonds d'investissement et le gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint est Gestion Desjardins Capital Inc., filiale en propriété exclusive de la Fédération. CRCD mobilise du capital de développement au moyen d'appels publics à l'épargne et injecte ces fonds dans des coopératives et des entreprises. Fiducie Desjardins Inc. est le dépositaire de CRCD.

**Corporation Fiera Capital** : Société publique dans laquelle Desjardins Holding Financier Inc., filiale en propriété exclusive de la Fédération, détient une participation par le biais de Fiera Capital S.E.C. Corporation Fiera Capital est inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille et de gestionnaire de fonds d'investissement. Corporation Fiera Capital agit à titre de sous-gestionnaire de portefeuille pour certains Fonds Desjardins.

**Desjardins Capital PME S.E.C.** : Société en commandite pour laquelle Gestion Desjardins Capital Inc., filiale en propriété exclusive de la Fédération, agit comme commandité.

**Desjardins Société de placement Inc. (« DSP »)** : Filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération. DSP est inscrite à titre de gestionnaire de fonds d'investissement.

**DGIA BFC Energie S.E.C.** : Société en commandite par laquelle 12990644 Canada Inc., filiale en propriété exclusive de DGIA agit comme commandité.

**DGIA Infrastructure PEC S.E.C.** : société en commandite dont l'un des commanditaires est Desjardins Holding Inc. et par laquelle 12618117 Canada Inc., filiale en propriété exclusive de DGIA agit comme commandité.

**Fédération des caisses Desjardins du Québec (« Fédération »)** : Entité coopérative responsable de l'orientation, de l'encadrement, de la coordination, de la trésorerie et du développement du Mouvement Desjardins. La Fédération répond aux besoins financiers des caisses et des autres composantes du Mouvement Desjardins. À cet égard, elle a le mandat de pourvoir aux besoins de fonds institutionnels du réseau Desjardins et de jouer un rôle d'agent financier, notamment en fournissant des services en matière d'échange interbancaire, dont le règlement financier de la compensation.

**Fiducie Desjardins Inc.** : Filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération, cette société est une société de fiducie du Mouvement Desjardins.

**Fonds Desjardins** : Famille de fonds communs de placement dont Desjardins Société de placement Inc. est le gestionnaire de fonds d'investissement et le promoteur. Les Fonds Desjardins sont des émetteurs assujettis. Fiducie Desjardins Inc. est le dépositaire et le fiduciaire des Fonds Desjardins. DGIA est le gestionnaire de portefeuille des Fonds Desjardins.

**Fonds DGIA** : Famille de fonds privés dédiés à une clientèle institutionnelle dont le gestionnaire de fonds d'investissement et le gestionnaire de portefeuille est DGIA. Les fonds DGIA ne sont pas des émetteurs assujettis. Fiducie Desjardins Inc. est le dépositaire et le fiduciaire des Fonds DGIA.

**Fonds DGIA Infrastructures privées mondiales S.E.C. et le Fonds DGIA Infrastructures privées mondiales II S.E.C.** : Sociétés en commandites par lesquelles DGAM Global Private Infrastructure Inc. et DGAM Global Private Infrastructure II Inc., respectivement filiales en propriété exclusives de DGIA agissent comme commandités.

**Fonds Hexavest** : Famille de fonds privés dédiés à une clientèle institutionnelle dont le gestionnaire de fonds d'investissement et le gestionnaire de portefeuille est DGIA. Les Fonds Hexavest ne sont pas des émetteurs assujettis. RBC Investor Services Trust est le dépositaire et fiduciaire des Fonds Hexavest.

**Fonds mutuels Fiera Capital** : Famille de fonds communs de placement dont Corporation Fiera Capital, société dans laquelle Desjardins Holding financier Inc., filiale en propriété exclusive directe de la Fédération, détient indirectement une participation importante, est la société de gestion et le promoteur. Corporation Fiera Capital est également inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille et agit à ce titre pour les Fonds mutuels Fiera Capital. Les Fonds mutuels Fiera Capital sont des émetteurs assujettis.

**Fonds négociés en bourse (« FNB ») Desjardins** : Famille de fonds négociés en bourse dont le gestionnaire de portefeuille est DGIA. Les FNB Desjardins sont des émetteurs assujettis. Fiducie Desjardins Inc. est le fiduciaire des FNB Desjardins.

**Fonds NEI (« Fonds NEI »)** : Famille de fonds communs de placement dont Placements NordOuest & Éthiques S.E.C. est le fiduciaire et l'administrateur. Placements NordOuest & Éthiques S.E.C. (Placements NEI) agit aussi comme gestionnaire de fonds d'investissement et le gestionnaire de portefeuille pour certains fonds. La Fédération est propriétaire à 50% de Placements NordOuest & Éthiques S.E.C. par le biais de sa filiale Desjardins Holding financier Inc. Les Fonds NEI sont des émetteurs assujettis. Fiducie Desjardins Inc. est le dépositaire des Fonds NEI.

**Fonds privés GPD (« Fonds GPD »)** : Famille de fonds d'investissement privés dont DGIA est le gestionnaire de fonds d'investissement et le promoteur. DGIA agit à titre de gestionnaire de portefeuille pour la grande majorité des fonds. Les Fonds GPD ne sont pas des émetteurs assujettis.

**Patrimoine Aviso Inc.** : Entité dont l'actionnaire unique est détenu en parts égales par Desjardins Holding financier Inc. et par un partenariat formé des cinq centrales provinciales de Credit Unions et du Groupe CUMIS. Patrimoine Aviso inc. est une société pancanadienne de services financiers intégrés répondant aux besoins en gestion de patrimoine de la presque totalité des caisses populaires canadiennes, ainsi qu'à ceux de diverses organisations financières indépendantes. Patrimoine Aviso Inc. détient en propriété exclusive Placements NEI.

**Placements NordOuest & Éthiques inc. (« Placements NEI »)** : Filiale détenue à 100 % par Patrimoine Aviso Inc. Placements NEI est une société de fonds communs de placement inscrite à titre de gestionnaire de fonds d'investissement et de gestionnaire de portefeuille et elle agit à ce titre pour les Fonds NEI.

**Valeurs mobilières Desjardins (« VMD »)** : Filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération par le biais de sa filiale Desjardins Holding financier Inc. VMD est inscrite à titre de courtier en valeurs mobilières et offre une gamme complète de produits et services de courtage. VMD utilise la dénomination commerciale « Desjardins Courtage en ligne » pour ses activités de courtage à escompte. Les produits et services de courtage à escompte sont regroupés sous la marque de commerce « Disnat ».

**Valeurs mobilières Desjardins international Inc. (« VMDI »)** : Filiale de VMD. VMDI est une firme de courtage inscrite auprès de la Financial Industry Regulatory Authority (« FINRA ») et de la Securities and Exchange Commission (« SEC »).

La possibilité de conflit d'intérêts se trouve minimisée du fait que, bien que le Mouvement Desjardins détienne une participation dans les émetteurs ci-dessus, chacun d'entre eux exerce ses activités de façon distincte, a une direction

distincte et un conseil d'administration constitué de façon indépendante. De plus, DGIA a mis en place des politiques pour détecter, contrôler et éviter les conflits d'intérêts.

## 2.2 Conflits d'intérêts liés aux intérêts personnels des représentants de DGIA

Les représentants de DGIA pourraient se retrouver dans des situations où leurs intérêts personnels entreraient en conflit avec ceux d'un ou des clients de DGIA. À titre d'exemple, les représentants de DGIA pourraient se retrouver en situation de conflit d'intérêts :

- En offrant ou en recevant un cadeau ou des divertissements qui pourraient compromettre ou donner l'impression de compromettre leur indépendance;
- En bénéficiant d'un mécanisme de rémunération incluant des mesures incitatives donnant préséance aux intérêts des clients;
- En incluant des placements assortis d'une commission dans des portefeuilles à honoraires;
- En permettant l'acquisition d'actifs auprès d'un client hors du cours normal des activités;
- En agissant comme administrateur d'une autre société inscrite ou d'un émetteur qui n'est pas membre de Desjardins;
- En effectuant des opérations financières personnelles avec des clients ou en exerçant un contrôle sur leurs finances en dehors du cadre de leur travail chez DGIA;
- En participant à une activité professionnelle externe qui serait susceptible d'interférer ou d'entrer en conflit avec leurs fonctions chez DGIA;
- En transigeant dans leur compte personnel en utilisant de l'information privilégiée ou confidentielle acquise dans l'exercice de leurs fonctions.

Afin de contrôler les situations de conflits d'intérêts énumérées, tous les employés et représentants de DGIA doivent s'engager, sur une base annuelle, à adopter des bonnes pratiques et respecter les interdictions dictées au Code de déontologie et au Manuel de conformité de DGIA qui prévoient notamment :

- L'interdiction 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 de quelque nature que ce soit;
- Des mesures strictes à respecter avant d'accepter ou de donner des cadeaux, des divertissements et des compensations susceptibles d'influencer les décisions à prendre dans l'exercice de leurs fonctions;
- Une politique concernant les pratiques de rémunération acceptables ainsi que les activités défendues, en dehors de leur fonction chez DGIA;
- Des interdictions d'exercer des activités extérieures susceptibles d'interférer ou d'entrer en conflit avec leurs fonctions chez DGIA;
- L'interdiction de conclure sur une base personnelle des opérations financières avec des clients de DGIA;
- Des mesures restrictives contrôlant les transactions personnelles qui pourraient entrer en conflit avec les intérêts des clients de DGIA;
- Des contrôles, restrictions et des obligations de déclarer toutes activités, détention d'intérêt dans toute entreprise ou participation à toute association susceptible d'entraver ou de sembler entraver l'indépendance de leur jugement dans le meilleur intérêt des clients de DGIA;
- Des déclarations obligatoires, aux clients concernés de tout conflit d'intérêts important et tout intérêt personnel à l'égard d'un titre ou d'un autre investissement dont il est raisonnable de s'attendre à ce qu'il affecte leur capacité à conseiller les clients de façon objective et impartiale.

Les représentants de DGIA doivent divulguer toute situation dont il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elle nuise à leurs devoirs envers leur employeur ou à leur capacité de mettre les intérêts des clients en premier lieu.

Le service de la conformité de DGIA a mis en place des contrôles afin de s'assurer que les règles contenues au Code de déontologie et au Manuel de conformité de DGIA soient respectées.

### 2.3 Ententes d'indication de clients

Dans le cadre de ses activités, DGIA peut conclure des ententes d'indication de clients avec des partenaires d'affaires, incluant les partenaires d'affaires membres du même groupe financier, le Mouvement Desjardins.

Les modalités de l'entente d'indication de clients seront énoncées par écrit et elles sont divulguées aux clients concernés, avant la prestation de services. Ces divulgations ont pour but de permettre aux clients de prendre une décision éclairée relativement à la recommandation et d'évaluer les éventuels conflits d'intérêts.

DGIA fait en sorte que l'information écrite relative aux ententes d'indication de clients soit fournie à chaque client concerné avant l'ouverture de son compte ou avant que le service ne lui soit fourni.

### 2.4 Opérations entraînant des courtages pour des biens ou des services fournis par le courtier ou par un tiers

En respect des principes de la meilleure exécution, DGIA peut retenir les services d'un courtier pour des opérations sur titres. La sélection d'un courtier peut créer un conflit d'intérêts potentiel ou apparent, dans la mesure où DGIA peut diriger ces opérations vers un courtier lui fournissant des biens et services directement ou par l'entremise d'un tiers. Conformément au Règlement 23-102, DGIA a mis en place les requis réglementaires afin de détecter et de résoudre ces conflits d'intérêts lorsqu'ils surviennent. À ce titre, DGIA s'assure que les courtages payés pour des opérations sur titres, incluant notamment des biens et services relatifs à l'exécution d'ordres ou relatifs à la recherche, procurent au client un avantage raisonnable déterminé de bonne foi pour toutes transactions visées.

Qui plus est, les requis réglementaires applicables se retrouvent détaillés dans le *Sommaire destiné aux clients sur l'utilisation des courtages*, disponible sur demande.

## POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ

DGIA s'efforce d'éviter les conflits d'intérêts potentiels entre ses clients et s'assure d'être équitable et raisonnable envers tous en tenant compte des politiques de placement et des stratégies utilisées.

### 1. Procédure d'allocation des lots

Au moment de la décision d'investissement, peu importe les flux de trésorerie et la répartition du portefeuille, le gestionnaire de portefeuille doit déterminer les clients pour lesquels les mandats sont similaires et identifier qui doit participer à la transaction afin que tous aient accès aux mêmes possibilités de placements.

Lorsque DGIA effectue des transactions en lot ou qu'elle profite d'une opportunité qui doit être divisée entre certains clients, DGIA s'assure que tous les clients avec des stratégies similaires soient traités équitablement et qu'aucun d'entre eux ne soit avantagé ou désavantagé.

Les transactions sont principalement effectuées en lot, pour plusieurs clients et sont allouées selon un prorata établi avant l'exécution des opérations. Lorsque des lots sont partiellement exécutés et que la quantité obtenue est jugée négligeable, le gestionnaire de portefeuille attiré au compte pourra réallouer son allocation ou la remettre au courtier.

Dans son rôle de gestionnaire de portefeuille, DGIA est appelée à effectuer des transactions pour le compte de ses partenaires d'affaires et ses clients. Compte tenu de son rôle de fiduciaire et du cadre réglementaire dans lequel elle évolue, DGIA a le devoir d'encadrer ses pratiques de négociations. Conséquemment, DGIA s'est dotée d'un processus rigoureux d'exécution et de suivis des transactions d'actions et de produits dans le but de se conformer au principe de meilleure exécution.

DGIA a la responsabilité d'obtenir le meilleur résultat possible pour tous ses partenaires d'affaires et clients en agissant de façon équitable et honnête et en tenant compte des différentes variables pouvant influencer l'exécution des transactions. DGIA doit également s'assurer que ses stratégies de négociation sont appropriées selon les conditions du marché et doit répartir les transactions équitablement entre les comptes de ses clients.

### 2. Choix de courtier et emploi des courtages (biens et services relatifs à la recherche et à l'exécution d'ordres)

Certains conflits d'intérêts peuvent survenir lorsque DGIA fait appel aux services d'un courtier pour des opérations sur titres. Ces opérations peuvent entraîner des courtages, notamment pour des biens et services relatifs à la recherche.

Dans son processus pour faire exécuter une transaction, DGIA considère plusieurs facteurs afin de choisir le courtier à qui elle confiera l'exécution. Entre autres, la qualité des services offerts, le taux de commission, la réputation, la responsabilité financière et la rapidité d'exécution sont considérés. Une revue périodique est effectuée afin d'établir une liste des courtiers avec lesquels DGIA désire transiger.

DGIA a l'autorité de choisir les courtiers par lesquels les transactions seront exécutées. Le choix du courtier doit se faire en agissant dans les intérêts du client en tenant également compte notamment des facteurs énumérés ci-haut et non seulement le coût global de transaction.

Le coût global de la transaction peut comprendre, selon le cas, tous les coûts associés à l'accès à un ordre ou à l'exécution d'une transaction qui sont à la charge du client, y compris les frais découlant de la négociation des titres sur un marché en particulier, les frais de « *jitney* », c'est-à-dire tous frais versés par un courtier à un autre pour accéder aux négociations, et les coûts de règlement.

Les autorités réglementaires exigent de DGIA que celle-ci fasse des efforts raisonnables pour utiliser les mécanismes qui donnent de l'information sur les ordres et les opérations. Par efforts raisonnables, il est entendu l'utilisation de l'information affichée par l'agence de traitement de l'information ou, en l'absence d'agence de traitement de l'information, un fournisseur d'informations. Les équipes de négociation de DGIA ont mis en place des processus de meilleure exécution en fonction de leurs besoins respectifs et établi des listes de contrôle. Ces processus tiennent compte des caractéristiques du marché et de la nature des produits transigés tout en permettant de démontrer comment les principes de meilleure exécution sont mis en application dans leurs secteurs respectifs.

DGIA effectue au moins annuellement une révision des courtiers afin d'en approuver la liste et d'établir un budget de répartition, et ce, pour toutes les classes d'actifs transigés. DGIA effectue également un contrôle régulier des résultats obtenus par les divers courtiers avec qui elle fait affaire sur les transactions effectuées pour les clients.

## RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### 1. Consentement

Lorsque DGIA établit un nouveau mandat de gestion avec un client, elle obtient le consentement du client sur la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels dans la mesure où cette collecte, utilisation et communication est nécessaire pour remplir les obligations prévues à la Convention de gestion ou à toute loi ou règlement applicable.

### 2. Protection

DGIA a adopté une politique sur la protection des renseignements personnels (« Politique PRP ») qui s'inscrit dans les orientations et les règles établies par le Mouvement Desjardins en matière de protection des renseignements personnels.

La Politique PRP décrit les quatre (4) grands principes qui guident la façon de gérer les renseignements personnels dans nos activités au Canada :

- Obtenir le consentement; Nous obtenons votre consentement avant de recueillir, d'utiliser et de partager vos renseignements personnels.
- Limiter la collecte; Nous recueillons seulement les renseignements qui sont nécessaires pour vous servir au quotidien en vous faisant profiter de nos produits et services, et pour respecter nos obligations légales.
- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements; Nous nous assurons que les renseignements personnels recueillis sont conservés de façon sécuritaire et confidentielle en tout temps.
- Faire preuve de transparence dans nos pratiques; Nous traitons vos renseignements personnels en toute transparence, par exemple en vous expliquant clairement pourquoi nous les recueillons.

Les renseignements personnels d'un individu peuvent être communiqués aux agents et sous-traitants de DGIA et à des prestataires de services, pour des services tels que le traitement des données, la préparation ou l'envoi des relevés, et le traitement des transactions. Dans de telles circonstances, DGIA exige qu'ils n'utilisent pas ces informations à d'autres fins que celles de lui fournir le service en question. Ces sous-traitants et prestataires de services doivent également s'engager à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les renseignements personnels durant la période de prestation des services. Dans la mesure où certains des agents, sous-traitants et prestataires de services de DGIA sont situés à l'étranger, et bien que DGIA exige des clauses contractuelles relatives

à la protection des renseignements personnels de ses clients, elle demeure assujettie aux exigences des lois étrangères qui pourraient légalement forcer la divulgation de ceux-ci.

Dans le respect des lois et de la réglementation applicable et aux fins permises par celles-ci, DGIA pourrait communiquer à une autre composante du Mouvement Desjardins certains renseignements personnels sur des individus. Le partage de certains renseignements personnels pourra servir entre autres à des fins de gestion des risques, au niveau de la prévention, de la détection, et des enquêtes relatives à la fraude, au recyclage des produits de la criminalité, au financement des activités terroristes et à d'autres risques de ce genre.

La Politique PRP peut être modifiée et les versions mises à jour de la politique sont affichées sur le site Web du Mouvement Desjardins à l'adresse suivante : <https://www.desjardins.com/confidentialite/politique-confidentialite/>.

## TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS

En collaboration avec DGIA, l'équipe responsable du traitement des plaintes a établi un cadre efficace, équitable de traitement des plaintes des clients de DGIA, qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation. Plus précisément, le rôle de l'équipe responsable du traitement des plaintes consiste à faire l'examen des plaintes des clients dans un esprit et un contexte d'impartialité et d'appréciation de l'ensemble des faits.

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :

- Un reproche à l'endroit de l'entreprise;
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- Une demande de mesure corrective.

Les plaintes peuvent être transmises par écrit à l'adresse suivante :

**Équipe responsable du traitement des plaintes**  
**150, rue des Commandeurs**  
**Lévis (Québec) G6V 6G8**  
[plaintes@desjardins.com](mailto:plaintes@desjardins.com)

Il est conseillé d'exposer par écrit l'inconduite reprochée, le préjudice subi, ainsi que la mesure corrective demandée. Dans l'éventualité où il n'est pas possible de soumettre votre plainte par écrit, il est possible de communiquer avec un conseiller de l'équipe au 514-985-1883 ou au 1-877-985-1883 (sans frais).

### À la suite du dépôt d'une plainte

Un accusé de réception sera expédié au plaignant, dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, contenant;

- Une description de la plainte reçue;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Les informations des alternatives possibles, offertes au plaignant;
- Un résumé de la politique du traitement des plaintes de DGIA.

Le plaignant sera informé que des communications et échanges avec une des entités du Mouvement Desjardins, un des partenaires d'affaires de DGIA, incluant les organismes de réglementations tels que l'AMF, pourront s'avérer nécessaires afin d'obtenir et d'échanger des renseignements en lien avec la plainte. Le plaignant peut retirer son consentement à ces communications et échanges, toutefois, un tel retrait pourrait faire en sorte que la plainte ne puisse être traitée adéquatement.

Advenant que la plainte soit incomplète, une demande de complément d'information à transmettre dans un délai fixé, sera acheminée au plaignant.

Suivant l'envoi de l'accusé de réception :

- Un dossier relatif à la plainte sera créé;
- Un conseiller en conformité de l'équipe responsable du traitement des plaintes procèdera à l'analyse de la plainte et veillera à obtenir l'ensemble des informations nécessaires à l'analyse;
- Une réponse finale incluant les observations et la conclusion sera transmise au plaignant par écrit : dans les 60 jours suivant la date de réception de la plainte.

Si l'équipe responsable du traitement des plaintes n'est pas en mesure de transmettre une réponse détaillée dans le délai de 60 jours suivant la réception de la plainte, elle communiquera avec le plaignant afin de l'informer des raisons de ce retard et du délai prévu pour compléter le dossier.

Advenant qu'une offre de règlement soit faite, une quittance pour attester de l'acceptation du règlement sera requise.

Dans l'éventualité où le présent processus ne puisse trouver satisfaction, les options suivantes sont également possibles pour régler ou contester une offre de règlement;

- L'option de demander de faire examiner le dossier de la plainte par l'AMF pour les clients du Québec;
- Le droit de demander l'arbitrage conformément au Code de procédure civile du Québec, et ce, à l'exclusion des tribunaux de droit commun;
- La possibilité d'entreprendre une poursuite devant les tribunaux.

## AVIS AUX CLIENTS RÉSIDANT HORS QUÉBEC

Les clients résidant hors Québec peuvent aussi s'adresser à l'un des mandataires de DGIA suivants :

### **Alberta**

*Field LLP; Daniel A. Downe*  
400, 444 7 Ave S.W.  
Calgary, Alberta T2P 0X8  
403 232-1754  
[dtdowne@fieldlaw.com](mailto:dtdowne@fieldlaw.com)

### **Colombie-Britannique**

*Desjardins, Emily Caputo*  
401 West Georgia Street, Suite 1050  
Vancouver, British Columbia V6B 5A1

### **Manitoba**

*MLT Aikins LLP, Mr. Brent C. Ross (Richmond J. Bayes)*  
360 Main Street – 30<sup>th</sup> Floor  
Winnipeg, Manitoba R3C 4G1  
204 957-4681  
[bross@aikins.com](mailto:bross@aikins.com)

### **Nouvelle-Écosse**

*McInnes Cooper; Barristers & Solicitors*  
David A. Graves  
1300-1969 Upper Water Street  
Purdy's Wharf Tower II, P.O. Box 730  
Halifax, Nova Scotia B3J 2V1  
902 425-6500  
[david.graves@mcinnescooper.com](mailto:david.graves@mcinnescooper.com)

### **Ontario**

*Desjardins Financial Security Life Assurance Company*  
Alexandra White  
95 St. Clair, 7<sup>th</sup> Floor  
Toronto, Ontario M4V 1N7  
416 926-2700 ext. 5590033

### **Saskatchewan**

*McDougal Gauley LLP, Me Ronald L. Miller*  
500-616 Main Street  
Saskatoon, Saskatchewan S7H 0J6  
306 525-7200  
[rmiller@mcDougallgauley.com](mailto:rmiller@mcDougallgauley.com)

### **Nouveau-Brunswick**

*Fédération des caisses populaires acadiennes limitée*  
M. Marc Roy  
295, boul. St-Pierre Ouest, C.P. 5554  
Caraquet (Nouveau-Brunswick) EW1 1B7  
506 726-4000  
[marc.roy@acadie.com](mailto:marc.roy@acadie.com)

### **Terre-Neuve-et-Labrador**

*Benson Buffett, M. Jeffrey P. Benson*  
Atlantic Place, Water Street, Suite 900, P.O. Box 1538  
St. John's, Newfoundland and Labrador A1C 5N8  
709 570-7224  
[jbenson@bensonbuffett.com](mailto:jbenson@bensonbuffett.com)

### **Nunavut**

*Michael Chandler Law Office, Michael Chandler*  
Building 2416, P.O. Box 2021  
Iqaluit, Nunavut X0A 0H0  
867 979-3505  
[mchandler@qiniq.com](mailto:mchandler@qiniq.com)

### **Île-du-Prince-Édouard**

*Campbell, Lea, Barristers & Solicitors*  
Mr. Kenneth L. Godfrey  
65 Water Street, Suite 400, P.O. Box 429  
Charlottetown, Prince Edward Island C1A 1A3  
902 566-3400  
[dlarsen@campbelllea.com](mailto:dlarsen@campbelllea.com)

### **Territoires du Nord-Ouest**

*Catlyn Ayanna Ferdinand*  
601, 4920 – 52 Street  
Yellowknife, Northwest Territories X1A 3T1  
867 920-4542

### **Yukon**

*Austring, Fendrick & Fairman*  
Lorne N. Austring  
3081 Third Avenue  
Whitehorse, Yukon Y1A 4Z7  
867 668-4405  
[info@lawyukon.com](mailto:info@lawyukon.com)

## **Desjardins Gestion internationale d'actifs inc.**

Pour nous joindre :

Montréal et les environs : 514 350-8686

Ailleurs au Canada et aux États-Unis : 1 877 353-8686

