

Information sur la relation client-conseiller et information sur les conflits d'intérêts

Les relations d'affaires entre **Desjardins Cabinet de services financiers inc.** (DCSF), ses représentants en épargne collective et ses clients sont bâties sur de solides assises caractérisées par le sens de l'éthique, l'intégrité et la transparence. DCSF, courtier en épargne collective du réseau des caisses Desjardins, considère comme primordial que ses clients comprennent bien ses produits et services et reçoivent des recommandations qui conviennent à leurs besoins. Ce document vise à vous informer des principaux éléments régissant ces relations.

1. Information sur la relation client-conseiller

Que faisons-nous pour vous ?

Le rôle de votre représentant est en premier lieu d'établir votre profil d'investisseur. Il doit pour cela bien vous connaître, c'est-à-dire s'informer de votre situation personnelle, familiale, professionnelle et financière, de vos objectifs financiers, de votre horizon de placement, de votre tolérance au risque et de vos connaissances en matière de placement. Il sera ainsi en mesure de vous conseiller des placements adaptés.

Notre offre de services

DCSF offre à ses clients des services-conseils et les produits d'investissement suivants : fonds de placement (Fonds Desjardins), parts de capital, certificats de placement garanti (CPG) et compte à intérêt quotidien (CIQ). Afin de pouvoir vous offrir ces produits, votre représentant doit être inscrit à titre de représentant en épargne collective. Les produits qu'il vous offrira sont limités à cette catégorie d'inscription. Votre représentant offre exclusivement des produits de Desjardins.

Qu'est-ce que la convenance des placements ?

La convenance des placements est l'adéquation entre votre profil d'investisseur et vos placements. La relation client-conseiller est basée sur une responsabilité mutuelle du client et du courtier, c'est-à-dire que chaque client est responsable de ses décisions de placement et, qu'à titre de courtier en épargne collective, DCSF a l'obligation de veiller à ce que les recommandations faites par ses représentants ou les opérations que vous demandez vous conviennent et soient dans votre intérêt.

Ainsi, votre représentant se doit de satisfaire à son obligation de convenance et il doit notamment :

- valider l'exactitude de l'information recueillie à votre sujet;
- vous présenter l'information recueillie à votre sujet lors de l'ouverture de votre compte et ou lors de la mise à jour des informations à votre dossier;
- s'assurer de votre bonne compréhension de l'ensemble des caractéristiques des produits offerts et de leur évaluation en lien avec la convenance du ou des produits dans votre compte, tout en donnant préséance à vos intérêts;
- connaître l'incidence réelle et potentielle des frais sur les rendements de vos placements;
- veiller à ce que l'acceptation d'une opération ou les recommandations à l'égard d'un compte vous conviennent, en fonction de vos objectifs et de votre situation personnelle et financière;
- s'assurer que toute opération demandée vous convient, sinon vous aviser que l'opération ne convient pas avant de donner suite à votre demande ou de refuser de procéder à cette opération;
- veiller à ce que la convenance des placements dans votre ou vos comptes soit évaluée dans un délai raisonnable, au plus tard au moment de la première opération dans les circonstances suivantes :
 - lorsque vous investissez dans un compte chez DCSF;
 - dès qu'il a connaissance d'un changement important dans vos renseignements;
 - lors d'un changement de représentant attribué à votre ou vos comptes;
 - dans les autres cas, au moins une fois tous les 36 mois.

Dans le cas où il a été établi que les placements dans votre ou vos comptes ne vous conviennent pas, votre représentant doit vous en aviser et vous faire des recommandations en vue de remédier aux incompatibilités entre les placements dans votre ou vos comptes et votre profil d'investisseur.

À quoi servent les renseignements recueillis sur moi en lien avec la règle « Connaître son client » ?

Afin d'évaluer le caractère convenable de vos opérations et de votre compte, votre représentant recueille des informations spécifiques qui lui permettent de connaître votre situation personnelle et financière.

Vos réponses à certaines questions lui permettent d'établir votre tolérance au risque, vos objectifs de placement, votre horizon de placement et votre profil d'investisseur pour ainsi vous faire des recommandations de placement qui vous conviennent. Ces quatre éléments sont définis dans le formulaire « Demande d'ouverture et de mise à jour de compte », et nous les comparons aux actifs détenus dans votre ou vos comptes pour nous assurer que les opérations proposées sont appropriées. Les autres renseignements, tels que la connaissance des placements, le revenu annuel, la valeur nette et l'âge, servent deux objectifs principaux : ils permettent de confirmer que les placements que vous détenez vous conviennent vraiment et, le cas échéant, si un prêt pour investissement est approprié.

Ce que nous attendons de vous

DCSF et ses représentants sont constamment tenus de mettre à jour l'information relative à la connaissance des clients, ce qui signifie qu'ils doivent présenter à leurs clients, à des fins de validation, l'information recueillie à l'ouverture du compte et lors de la collecte de l'information mise à jour. Autrement dit, DCSF et ses représentants doivent confirmer périodiquement auprès du client que l'information figurant au dossier est bien à jour. Cette information aide le client à comprendre sa relation avec le représentant et celui-ci s'en servira pour évaluer la convenance au client. Afin de participer activement à maintenir notre relation d'affaires avec vous, il est essentiel :

- que vous vous assuriez que l'information contenue dans votre formulaire d'ouverture de compte est exacte et que vous informiez sans délai votre représentant de tout changement important à votre situation;
- que vous compreniez la ou les offres de service, ainsi que le ou les types de comptes que vous avez choisis. Ce choix est indiqué clairement sur le formulaire d'ouverture de compte remis par votre représentant. Si vous avez un doute, discutez-en dans les plus brefs délais avec votre représentant;
- que vous posiez à votre représentant toutes vos questions sur les produits qu'il vous recommande et que vous en compreniez les modalités et les risques;
- que vous suiviez de près vos placements. En tant que client, vous êtes encouragé à lire l'information sur vos comptes fournie par DCSF et à prendre régulièrement connaissance de la composition et du rendement de vos placements, ainsi que des frais afférents.

Qu'est-ce qu'un changement important ?

Un changement important est un changement qui modifie vos besoins en matière de placements, par exemple, une modification de vos objectifs personnels à court, moyen ou long terme, ou encore un événement qui a un impact significatif sur votre situation financière, professionnelle ou personnelle depuis la dernière mise à jour de votre dossier. Voici une liste non exhaustive de types de renseignements qui doivent être mis à jour régulièrement : tolérance au risque, objectifs de placement, horizon de placement, profil d'investisseur ou toute autre information qui aurait une incidence importante sur votre valeur nette ou votre revenu, par exemple un changement à votre situation d'emploi, la naissance d'un enfant, l'acquisition d'une propriété, etc.

Il est dans votre intérêt d'aviser votre représentant de toute modification importante aux renseignements que vous lui avez fournis lors de l'ouverture de votre compte ou de la dernière mise à jour afin qu'il s'assure que vous détenez toujours le ou les bons placements.

Quels sont les risques liés à une décision de placement ?

Chaque décision de placement peut comporter certains risques selon le produit financier faisant l’objet de l’opération. Par exemple, les fonds de placement ne sont pas garantis et ils sont tributaires des fluctuations des marchés boursiers. Il y a donc un risque de marché. Il existe également d’autres risques associés aux fonds de placement, qui sont décrits au prospectus. Il est important de consulter votre représentant avant de prendre une décision.

L’achat de titres au moyen de fonds empruntés comporte plus de risques que l’achat au comptant. Si vous empruntez des fonds pour acheter des titres, vous avez l’obligation de rembourser votre emprunt et de payer les intérêts exigés dans les modalités de l’emprunt, même en cas de baisse de la valeur des titres que vous avez achetés. Nous vous invitons à consulter le formulaire « Demande d’ouverture et de mise à jour de compte » pour connaître les risques associés à l’achat de titres au moyen de fonds empruntés.

Compte de Fonds Desjardins

La section suivante vous informe sur les frais et la rémunération que pourrait recevoir DCSF en lien avec la souscription de produits et l’administration de votre compte afin de vous aider à faire un choix éclairé. DCSF atténue les risques que votre représentant recommande un produit qui ne vous convient pas en s’assurant d’effectuer une révision de la convenance des transactions réalisées dans votre compte. Ces frais ont des conséquences pour vous. Ils réduisent le rendement de votre portefeuille, ce qui affectera l’appréciation de votre capital tout au long de la période de détention du fonds et aura un effet cumulatif sur le rendement de vos placements dans le temps.

A) Frais des fonds

Tous les comptes de fonds communs de placement, à savoir les Fonds Desjardins distribués par DCSF, comportent des frais payables aux divers intervenants financiers pour les différents services fournis par ces derniers. Ces frais sont appliqués autant lorsque le rendement est positif que négatif.

Frais de gestion

Un fonds commun de placement, tel un Fonds Desjardins, paie au gestionnaire de fonds (Desjardins Société de placement inc. [DSP] est le gestionnaire des Fonds Desjardins) des frais de gestion par catégorie de parts à l’égard du fonds. Les frais de gestion comprennent les frais encourus par le gestionnaire de fonds pour les services d’administration du fonds, de gestion du portefeuille de placement, de commercialisation et de mise en marché du fonds, ainsi que pour la rémunération des courtiers.

Commission de suivi

Le gestionnaire de fonds, DSP, verse une partie des frais de gestion à DCSF pour les services et les conseils fournis par votre représentant et DCSF. La somme que DCSF reçoit est appelée « commission de suivi ».

Cette rémunération est versée à DCSF sur les parts de Fonds Desjardins tant que vous les détenez dans votre ou vos comptes. Cependant, il n’y a pas de commission de suivi sur les parts de catégories F, S, O et P. Le montant de la commission varie en fonction de la valeur de votre portefeuille.

DCSF verse par la suite des honoraires d’administration à votre caisse ou à votre institution financière pour les services rendus par leurs employés. Ni la commission de suivi ni les frais de gestion ne vous sont facturés directement. Cependant, ces frais ont des conséquences pour vous, puisqu’ils réduisent le rendement du fonds dont vous détenez des parts.

Ratio des frais de gestion

Le ratio des frais de gestion, appelé aussi le RFG, représente l’ensemble des frais de gestion (incluant la commission de suivi), des frais d’exploitation du fonds payés par le gestionnaire de fonds dans le cadre de ses activités courantes et des frais d’administration fixes (non liés aux activités courantes du fonds) payés par le fonds au gestionnaire de fonds, plus les taxes applicables. Il vous indique combien il en coûte pour administrer et distribuer le fonds, et ce, sous forme d’un taux annuel en pourcentage de la valeur liquidative du fonds.

Le RFG réduit directement le rendement net de votre fonds. Plus le RFG est élevé, plus son impact sur le rendement net de votre fonds est important.

Veuillez vous reporter au document « Aperçu du fonds » pour connaître le RFG associé aux parts de catégorie du fonds que vous détenez.

Fonds à honoraires – Particularité pour les clients du Service Signature

Selon votre situation, il se pourrait que votre représentant vous recommande un fonds à honoraires comprenant des parts de catégories F, S, O ou P. Toutefois, puisque ces fonds à honoraires ne sont plus offerts aux nouveaux acquéreurs, vous devez en détenir dans un de vos comptes pour que votre représentant puisse vous en recommander à nouveau. Ces parts comportent un ratio de frais de gestion réduit par rapport aux unités régulières des fonds. Cette réduction est attribuable au fait qu’aucune commission de suivi n’est payée par le gestionnaire des Fonds Desjardins au courtier pour ces parts de catégories. Les honoraires constituent le paiement pour les divers conseils donnés par votre représentant. Ils sont la rémunération du représentant pour les conseils de vente et d’achat de fonds et de portefeuilles, de même que la gestion de vos investissements.

B) Frais payables directement par les investisseurs

Frais d’achat

Des frais d’achat s’appliquant aux fonds communs de placement peuvent être payés par l’investisseur lors de l’achat de parts d’un fonds : ce sont les frais d’acquisition à l’entrée. Les parts de Fonds Desjardins distribuées par DCSF ne sont assujetties à aucuns frais d’acquisition à l’entrée.

Frais de rachat

Des frais de rachat s’appliquant aux fonds communs de placement peuvent être payés par l’investisseur lors de la vente de parts d’un fonds : ce sont les frais d’acquisition reportés et les frais d’acquisition reportés réduits. Les parts de Fonds Desjardins distribuées par DCSF ne sont assujetties à aucuns frais d’acquisition reportés ni frais d’acquisition reportés réduits.

Par ailleurs, le gestionnaire des Fonds Desjardins peut imputer au compte de l’investisseur des frais d’opération à court terme si l’investisseur vend ses parts dans les 30 jours ouvrables suivant la date de leur achat. Ces frais sont indiqués dans l’avis d’exécution (confirmation de transaction).

Frais relatifs au transfert de régimes enregistrés

Seuls des frais d’administration taxables de 50 \$ s’appliquent au transfert de REEE, de REER, de CELI, de CELIAPP, de FERR, de CRI, de FRV ou d’autres régimes enregistrés vers une autre institution ne faisant pas partie du Mouvement Desjardins. Ces frais pourront être modifiés de temps à autre, et les investisseurs devront être avisés de toute augmentation des frais applicables, y compris les frais liés spécifiquement aux REEE. Ces frais sont prélevés à même le compte de l’investisseur.

C) Spécifications

Limites sur le produit

Afin d’éviter un risque de concentration, un maximum de 10% de la valeur totale des placements du client devrait être investi dans un seul placement ou dans un fonds à risque « modéré à élevé » ou « élevé » dans un secteur spécifique.

Risque de liquidité

Les Fonds Desjardins peuvent être rachetés sur demande quotidiennement par le détenteur à la juste valeur marchande. Il n’y a aucune restriction en matière de revente, notamment quant à une période de détention minimale. Par contre, une pénalité peut être applicable pour les opérations à court terme. Veuillez vous reporter à la section « Frais de rachat ». Toute demande de rachat doit comprendre le nom du détenteur, le nom du fonds et le nombre de parts ou la valeur de la transaction. La demande doit être signée et acheminée au point d’affaires du détenteur.

Seuil minimal

Pour maintenir un compte de fonds commun de placement ouvert, le manufacturier peut exiger un solde minimal de détention. Pour tous les régimes enregistrés, à l’exception des REEE et REER collectif, un solde minimal de 1000 \$ doit être maintenu en tout temps après un an suivant l’ouverture du compte.

Un montant minimal de 25 \$ par prélèvement est requis pour tout programme de prélèvements automatiques, peu importe la fréquence choisie. Si les prélèvements sont répartis entre plusieurs fonds, un montant minimal de 15 \$ par fonds s’applique.

Traitement des espèces et des chèques

DCSF n’accepte aucun paiement en espèces ou en cryptomonnaies (*bitcoin*). Les membres et clients ont la possibilité de déposer de l’argent comptant dans leurs comptes bancaires par l’entremise du réseau des caisses Desjardins ou de leurs institutions bancaires. Ils peuvent aussi déposer un chèque au comptoir de la caisse pour acquérir un ou des produits de DCSF par la suite.

Il est important de ne jamais faire de chèque au nom de votre représentant.

Compte de parts de capital

A) Frais de fonctionnement

Les parts de capital distribuées par DCSF par l'intermédiaire du réseau des caisses Desjardins ne sont assujetties à aucuns frais d'acquisition.

Commissions payables

Ces comptes ne comprennent pas de frais de commission.

B) Frais liés aux opérations

Frais de rachat

Des frais de 30\$ pourraient être exigés si les parts sont détenues moins de deux ans suivant la souscription.

Frais relatifs au transfert de régimes enregistrés

Seuls des frais d'administration de 100\$ taxables s'appliquent au transfert de REER, de FERR, de CRI, de FRV ou d'autres régimes enregistrés vers une autre institution ne faisant pas partie du Mouvement Desjardins. Ces frais pourront être modifiés de temps à autre, et les investisseurs devront être avisés de toute augmentation des frais applicables. Veuillez vous reporter au répertoire des frais de services ou demander à votre représentant. Ces frais sont prélevés à même le compte de l'investisseur.

C) Spécifications

Limites sur le produit

Les placements provenant d'un seul secteur peuvent être assujettis à une plus grande volatilité et comporter plus de risques que ceux qui sont bien diversifiés. Ainsi, un maximum de 10 % de la valeur totale des placements du client devrait être investi dans un seul placement ou dans un fonds à risque « modéré à élevé » ou « élevé » dans un secteur spécifique.

Ce produit est uniquement offert aux résidents du Québec.

Risque de liquidité

Les parts de capital ne peuvent être remboursées qu'en cas de liquidation, d'insolvabilité ou de dissolution de la Fédération des caisses Desjardins du Québec. Elles sont subordonnées quant au remboursement, aux dépôts et autres dettes de la Fédération, y compris aux titres d'emprunt en sous-ordre émis par la Fédération, de même qu'aux droits des détenteurs de parts de placement.

Un détenteur de parts de capital Fédération peut demander à la Fédération, par l'entremise de son fonds fiduciaire, d'acheter celles-ci, en tout ou en partie. En raison de certaines contraintes, il est possible qu'une telle demande donne lieu à certains délais d'attente. La Fédération n'a aucune obligation d'accepter cette demande et peut, à sa seule discrétion, refuser d'acheter ces parts sur la base de la nécessité d'une adéquation entre l'offre et la demande.

Seuil minimal

Pour les parts de capital, le montant minimal de chaque souscription est de 100\$. La valeur nominale des parts de capital Fédération est établie à 10\$ par part.

Traitement des espèces et des chèques

DCSF n'accepte aucun paiement en espèces ou en cryptomonnaies (*bitcoin*). Si vous souhaitez régler le montant de votre achat par chèque, vous devrez le libeller à votre nom afin qu'il soit déposé dans votre compte de caisse.

Il est important de ne jamais faire de chèque au nom de votre représentant.

Certificats de placement garanti (CPG) et compte à intérêt quotidien (CIQ)

A) Frais de fonctionnement

Les CPG et CIQ offerts dans le REEE et distribués par DCSF par l'intermédiaire du réseau des caisses Desjardins ne sont assujettis à aucuns frais d'adhésion ni de transaction.

Commissions payables

Ces comptes ne comprennent pas de frais de commission.

B) Frais liés aux opérations

Frais de rachat

Les CPG sont non rachetables avant l'échéance. Si un retrait est effectué avant l'échéance, des frais minimaux de 200\$ pourraient s'appliquer et varieront selon le taux et la période restante à couvrir.

Le CIQ est un compte de liquidité, donc encaissable en tout temps, sans pénalité ni frais.

Frais relatifs au transfert de régimes enregistrés

Des frais d'administration de 50\$ taxables s'appliquent au transfert de REEE ou d'autres régimes enregistrés vers une autre institution ne faisant pas partie du Mouvement Desjardins. Ces frais pourront être modifiés de temps à autre, et les investisseurs devront être avisés de toute augmentation des frais applicables. Veuillez vous reporter au dépliant « Placements garantis – Certificats de placement garanti – Compte à intérêt quotidien » ou demander à votre représentant. Ces frais sont prélevés à même le compte de l'investisseur.

C) Spécifications

Seuil minimal

Pour les CPG, le montant minimal d'investissement est de 5000\$ s'il est placé à court terme (1 à 364 jours) et de 1000\$ s'il est placé à long terme (1 à 5 ans).

Pour le CIQ, un minimum de 25\$ par prélèvement est exigé si vous effectuez des prélèvements automatiques, peu importe la fréquence des prélèvements.

Traitement des espèces et des chèques

DCSF n'accepte aucun paiement en espèces ou en cryptomonnaies (*bitcoin*). Si vous souhaitez régler le montant de votre achat par chèque, vous devrez le libeller à votre nom afin qu'il soit déposé dans votre compte de caisse.

Il est important de ne jamais faire de chèque au nom de votre représentant.

Information sur les activités dans vos comptes

Relevés de compte et avis d’exécution de transaction

Veillez vérifier l’exactitude de chaque avis d’exécution de transaction et de vos relevés de compte dès leur réception. En cas d’erreur, informez-en votre représentant dans les meilleurs délais.

Relevés de placements

DCSF produit et envoie trimestriellement à ses clients un relevé de placements présentant :

- la valeur et le détail des placements;
- un sommaire de l’activité pour chacun des comptes de même que le détail des transactions par compte pour le trimestre.

Chaque relevé de placement trimestriel est accompagné du « Rapport sur le rendement de vos placements », qui présente l’évolution de la valeur de vos placements depuis le début de l’année et depuis l’ouverture de votre ou vos comptes.

Le relevé de placement du dernier trimestre de chaque année, en date du **31 décembre**, présente certains éléments récapitulatifs annuels comme les distributions annuelles et les gains ou pertes en capital (comptes non enregistrés seulement) et les rabais de frais de gestion. Votre relevé de placement au **31 décembre** est également accompagné du « Rapport sur les frais et autres formes de rémunération », qui présente les frais et honoraires perçus par DCSF au cours de l’année pour les services et les conseils dont vous avez bénéficié. Dans l’éventualité d’une augmentation de ces frais, un préavis de **60 jours** vous sera transmis.

Avis d'exécution de transaction – Fonds Desjardins

DCSF produit et envoie à ses clients des avis d'exécution de transaction le jour ouvrable suivant l'exécution de chaque opération, sauf pour les programmes d'investissement périodique (PREA) et de retraits systématiques (SWP). Dans le cas de ces programmes, une seule confirmation de transaction est produite et expédiée au client au premier achat ou au premier retrait suivant l'adhésion, ou encore lors de modifications d'instructions du client (montants, fonds, fréquence) relativement à ces programmes.

Certificat de placement garanti et renouvellement automatique – CPG

Suite à l’acquisition d’un CPG, la Fiducie Desjardins produit et envoie à ses clients un « certificat de placement garanti » détaillant les conditions dudit CPG.

Les conditions applicables au CPG sont renouvelées automatiquement sauf en cas d’avis de votre part, reçu au plus tard le 15e jour suivant la date d’échéance du CPG.

Votre rendement et les indices de référence

Afin d’évaluer la performance de votre portefeuille et d’en suivre l’évolution, vous pouvez le comparer à une mesure de référence représentant le rendement généré par une classe d’actifs spécifique sur une période donnée. Un indice de référence du rendement, comme un indice boursier ou obligataire, peut constituer une telle mesure de référence. Pour être pertinent à votre analyse, l’indice que vous utilisez doit reproduire le plus fidèlement possible le portefeuille dont vous faites l’évaluation. La comparaison à un tel indice pourra vous aider à évaluer si votre stratégie de placement s’avère appropriée par rapport à vos objectifs. Les indices de référence, par exemple les indices boursiers ou obligataires, peuvent vous aider à évaluer la performance de votre portefeuille sur une période donnée.

Cependant, un indice de référence ne tient pas compte de vos dépôts ou retraits ni, dans la plupart des cas, des frais de gestion et d’administration. Il est donc difficile d’effectuer une comparaison directe entre votre rendement total personnel et l’évolution d’un indice de référence.

Audit externe

À chaque fin d’année financière, DCSF se prête à un processus d’audit externe. Le mandat des auditeurs est notamment de confirmer auprès de vous que les informations financières qui figurent sur votre relevé de compte sont exactes. Il vous sera également possible à ce moment de signaler toute erreur à propos de votre relevé.

Traitement des plaintes

En collaboration avec **Desjardins Cabinet de Services Financiers** (DCSF), l’équipe responsable du traitement des plaintes a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes des membres et clients, qui répond aux normes de qualité définies par la réglementation. La procédure de traitement des plaintes chez DCSF permet aux membres et clients qui allèguent une inconduite de leurs représentants d’avoir recours à un service d’examen et d’enquête objectif de résolution des différends et d’obtenir une réponse dans des délais clairement définis.

Vous pouvez porter plainte auprès de l’Ombudsman des services bancaires et d’investissement (OSBI) après avoir communiqué avec DCSF, dans l’une des éventualités suivantes :

- le service de la conformité de DCSF n’a pas répondu à votre plainte dans les **60 jours** suivant sa réception;
- le service de la conformité de DCSF a répondu à votre plainte, mais vous n’êtes pas satisfait de la réponse. Vous disposez alors d’un délai de **180 jours civils** pour soumettre votre plainte à l’OSBI suivant la réception de la réponse de DCSF.

Nous vous invitons à consulter le document « Résumé de la politique de traitement des plaintes de Desjardins Cabinet de services financiers inc. – Dépliants de l’Organisme canadien de réglementation des investissements », qui décrit de façon détaillée tout le processus et les options qui vous sont offertes pour le dépôt d’une plainte.

Personne de confiance et blocage temporaire

Il vous est possible de désigner une personne de confiance sur votre ou vos comptes. La raison d’être de cette personne est d’aider DCSF ou votre représentant à protéger vos intérêts financiers si vous vous retrouviez dans l’une des situations de vulnérabilité décrites ci-dessous :

- situation pouvant affecter votre capacité à prendre des décisions financières éclairées;
- situation pouvant affecter votre capacité à comprendre des enjeux financiers qui vous concernent ou les conséquences d’une décision financière que vous devez prendre;
- situation de maltraitance financière.

Le rôle de la personne de confiance est de vous accompagner au besoin ou de prendre des mesures pouvant aider à protéger vos intérêts financiers. Elle n’aura aucun pouvoir dans la gestion de vos comptes. Certains renseignements pourraient lui être communiqués afin d’obtenir l’aide dont vous aurez besoin ou de valider nos préoccupations à votre égard.

S’ils estiment raisonnablement que vous êtes en situation de maltraitance financière ou que vos capacités cognitives ne vous permettent plus de prendre des décisions financières éclairées, DCSF ou votre représentant pourraient bloquer temporairement une ou des instructions données sur vos comptes. Ceci est une mesure de protection de vos intérêts financiers.

Dans l’éventualité où nous devrions effectuer un blocage d’opération sur votre ou vos comptes, nous communiquerons avec vous, par téléphone ou par écrit pour vous informer de la raison de ce blocage ainsi que de sa durée, qui pourrait être de 30 jours ou moins. Si toutefois, nous devons maintenir le blocage sur une plus longue période, nous communiquerons de nouveau avec vous.

2. Dispositions générales

Modification

DCSF peut modifier les dispositions de la convention d'ouverture de compte du client au moyen d'un préavis écrit de 30 jours donné au client.

Résiliation

Le client peut résilier la convention d'ouverture de compte conclue avec DCSF en tout temps au moyen d'un avis. La résiliation prend alors effet dès sa réception par DCSF. DCSF peut résilier la convention d'ouverture de compte du client au moyen d'un préavis écrit au client à son adresse inscrite aux registres de DCSF.

Décès

Au décès du client, DCSF n'acceptera aucune nouvelle instruction pour l'ensemble des comptes détenus par le client auprès de DCSF, et ce, jusqu'à ce que le représentant légal du client ou son successeur ait autorité pour donner de nouvelles instructions. Toute instruction sur les comptes détenus par le client auprès de DCSF, en cours ou ayant été signée avant le décès du client, y compris tout prélèvement préautorisé, retrait et transfert, sera annulée. DCSF ne peut être tenu responsable des pertes ou dommages directs ou indirects découlant de l'application de la présente disposition.

Divers

Tout avis, tout document et toute communication au client requis par toute loi ou toute convention liant le client à DCSF pourront lui être envoyés à son adresse indiquée dans le formulaire « Demande d'ouverture et de mise à jour de compte » ou à toute autre adresse que le client peut fournir à DCSF. Les détenteurs du compte seront réputés avoir reçu un tel avis, un tel document et une telle communication le troisième jour ouvrable suivant son envoi par la poste.

Sauf avis contraire, le client peut faire suivre tout avis relatif, à la convention le liant à DCSF, par courrier ordinaire affranchi à l'adresse suivante :

DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.
150, rue des Commandeurs, 14^e étage
Lévis (Québec) G6V 6P8

Toute convention entre le client et DCSF s'applique au profit de DCSF et des successeurs ou ayants cause du client — héritiers, exécuteurs testamentaires, administrateurs successoraux, légataires, liquidateurs et ayants cause, selon le cas — et lie ceux-ci. Le client ne peut en aucun cas céder une convention le liant à DCSF ni aucun des droits et obligations qui en découlent.

Toute convention entre le client et DCSF est régie et doit être interprétée conformément aux lois de la province ou du territoire canadien où réside le client au moment de la signature du formulaire « Demande d'ouverture et de mise à jour de compte ».

Le compte du client d'un courtier en épargne collective réglementé par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« l'OCRI ») est protégé par le Fonds canadien de protection des investisseurs (le « FCPI ») selon des limites définies.

Le client du courtier en épargne collective, inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers, peut bénéficier de la protection contre la fraude offerte par le Fonds d'indemnisation des services financiers.

Les placements garantis (CPG et CIQ) bénéficient de la protection de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC). Cette instance protège les dépôts assurables pouvant aller jusqu'à 100 000 \$ CA par déposant, dans chaque catégorie d'assurance-dépôts admissible. Veuillez vous reporter au site de la SADC pour plus de détails.

L'invalidité ou le caractère non exécutoire d'une disposition n'affecte en rien les autres dispositions de la convention d'ouverture de compte, qui s'appliquent comme si cette disposition invalide ou non exécutoire n'y était pas incorporée. Les dispositions de la convention d'ouverture de compte sont distinctes et additionnelles à toute autre disposition contenue dans toute autre convention entre le client et DCSF.

3. Information sur les conflits d'intérêts

Il est important pour DCSF d'informer ses membres et clients au sujet des conflits d'intérêts existants et potentiels pouvant survenir dans le cadre de ses activités. Un conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts de diverses personnes, par exemple ceux des membres et clients et ceux de DCSF et de ses représentants, sont divergents ou incompatibles. DCSF prend des mesures raisonnables pour relever tous les conflits d'intérêts importants existants ou qu'il s'attend à voir survenir. Il évalue le niveau de risque associé à chaque conflit d'intérêts et évite toute circonstance comportant un conflit d'intérêts grave ou qui présente un risque trop élevé pour sa clientèle. Un conflit d'intérêts est considéré comme important lorsqu'il peut être raisonnablement attendu que l'un des éléments suivants ou les deux surviennent : il a une incidence sur les décisions du client dans les circonstances; il a un impact sur les recommandations ou les décisions de DCSF ou de ses représentants dans les circonstances.

DCSF s'assure que des politiques raisonnables et équitables existent et que des mesures appropriées sont mises en place pour contrôler efficacement tout type de conflit d'intérêts. Le code de déontologie et le manuel de conformité établissent comme principe fondamental la préséance des intérêts du client sur ceux de DCSF et de ses représentants. De plus, les représentants ont l'obligation de déclarer à DCSF toute situation dont il est raisonnable de penser qu'elle pourrait nuire à leurs devoirs envers l'employeur ou à leur capacité à donner des conseils objectifs et impartiaux.

Conduite des représentants de DCSF

Les représentants de DCSF doivent obéir à des normes professionnelles élevées. Ils doivent faire preuve de prudence raisonnable, de discernement et d'impartialité et se comporter avec loyauté, intégrité et de manière honnête et équitable dans tous leurs rapports avec les membres et clients, ce qui comprend notamment la déclaration de tout conflit d'intérêts important.

Pour exercer son métier, chaque représentant détient un permis d'exercice que lui délivrent les autorités réglementaires après vérification de ses antécédents et de sa formation. Il est soumis à une supervision continue de ses activités et à un programme de formation continue obligatoire.

Les représentants de DCSF pourraient se retrouver, dans le cours normal de l'exercice de leurs fonctions, dans des situations où leurs intérêts personnels entreraient en conflit avec ceux d'un membre ou client. Le code de déontologie et le manuel de conformité édictent également des normes qui guident la conduite des représentants de DCSF, 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;
- 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;
- d'exercer des activités extérieures susceptibles d'interférer ou d'entrer en conflit avec leurs fonctions;
- de conclure sur une base personnelle des opérations financières avec des clients de DCSF;
- de donner des ordres de transaction dont ils savent qu'ils entrent en conflit avec les intérêts des clients de DCSF;
- de s'adonner à toute activité, de détenir un intérêt dans toute entreprise ou de prendre part à toute association susceptible d'entraver ou de sembler entraver l'indépendance de leur jugement au détriment de l'intérêt supérieur des membres et clients de DCSF;
- d'avoir une autorité ou un contrôle total sur les affaires financières d'un client, sauf dans les limites permises.

Produits exclusifs Desjardins

Dans le cadre de ses activités, DCSF offre exclusivement à ses clients des produits manufacturés par le Mouvement Desjardins, dont les titres des sociétés émettrices énumérées ci-après. Par conséquent, l'évaluation de la convenance effectuée par DCSF et ses représentants ne tiendra pas compte du marché des produits non exclusifs au Mouvement Desjardins et du fait que ces produits pourraient être meilleurs, pires ou équivalents pour répondre aux objectifs de placement du client. Toutefois, la vaste gamme de produits offerte par DCSF permet de répondre aux besoins associés à tous les profils d'investisseur. Notez que le représentant peut refuser toute opération sur un produit qui ne correspond pas au profil de l'investisseur.

Sociétés émettrices associées à DCSF

Les entités énumérées ci-après peuvent être considérées comme des émetteurs reliés ou associés à DCSF :

Caisses Desjardins	Membres de la Fédération des caisses Desjardins du Québec (la Fédération).
Caisse Desjardins Ontario Credit Union inc.	Constituée le 1 ^{er} janvier 2020 par suite de la fusion des caisses en Ontario (anciennement la FCPO). Elle fait affaire sous le nom de Caisse Desjardins Ontario.
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 les titres émis par les caisses Desjardins ou par la Fédération.
Capital régional et coopératif Desjardins (CRCD)	Société d'investissement destinée principalement à favoriser l'investissement dans les régions ressources du Québec et à répondre au besoin de capitalisation des coopératives. CRCD a confié la gestion de ses opérations, y compris la gestion de son portefeuille d'investissements à impact économique québécois et son portefeuille des autres investissements à Desjardins Capital de risque inc., une société du Mouvement Desjardins.
Desjardins Société de placement inc.	Gestionnaire, promoteur, agent chargé de la tenue des registres et agent des transferts des Fonds Desjardins. Quant aux Fonds Desjardins, ce sont des émetteurs assujettis.
Fédération des caisses Desjardins du Québec	Coopérative de services financiers dont les caisses Desjardins sont membres. Elle est le trésorier du Mouvement Desjardins et son agent financier sur les marchés canadiens et internationaux. Elle offre du financement, des services bancaires et des services internationaux aux organisations institutionnelles et aux moyennes et grandes entreprises.
Fiducie Desjardins	Filiale de la Fédération, cette société est fiduciaire et dépositaire des Fonds Desjardins et émettrice des CPG et CIQ.

Cumul de fonctions

Les représentants de DCSF, en plus d'agir à ce titre, exercent une autre activité rémunératrice à titre d'employés d'une caisse ou d'une institution financière. Ils sont rémunérés à salaire. Ils peuvent aussi recevoir une rémunération additionnelle établie en fonction de formules incitatives de ventes. Ces activités à titre d'employé d'une caisse ou d'une institution financière sont distinctes de celles exercées par DCSF et ne relèvent donc pas de la responsabilité de DCSF.

Rémunération incitative

Le représentant peut gagner une rémunération incitative sous la forme d'un boni en plus de son salaire, en offrant ou en recommandant des produits manufacturés ou distribués par le Mouvement Desjardins, une pratique courante dans l'industrie. Les programmes de bonification sont basés sur plusieurs critères, dont la profitabilité du produit pour le Mouvement Desjardins et des volumes de vente. Le représentant pourrait donc être incité à recommander un produit afin d'atteindre son objectif de vente, même s'il ne s'agit pas du meilleur produit pour répondre aux besoins et aux objectifs de placement du client. Bien que cette rémunération incitative puisse potentiellement créer un conflit d'intérêts, DCSF et ses représentants en épargne collective ont l'obligation de veiller à ce que les recommandations faites ou les opérations effectuées conviennent à leurs membres et clients. De plus, les programmes de bonification sont validés et approuvés par différents secteurs afin qu'un représentant ne soit pas incité à recommander un produit qui ne soit pas dans l'intérêt du client, que la rémunération incitative ne repose pas uniquement sur des volumes de vente et que des mesures soient prises envers le représentant en cas de mauvais comportement.

Fonds à honoraires

Le représentant n'a aucun incitatif à offrir un fonds à honoraires plutôt qu'une autre catégorie de fonds. Sa recommandation doit être effectuée en fonction des besoins et des intérêts de ses membres et clients.

Activité professionnelle externe

Le représentant peut exercer une activité professionnelle externe, rémunérée ou non. Le cas échéant, il a l'obligation de déclarer l'activité à DCSF avant de l'exercer. DCSF examine alors la nature de l'activité et la relation du représentant avec la société extérieure, la compensation que le représentant peut recevoir et tout conflit d'intérêts pouvant en découler. DCSF rend ensuite une décision. Si l'activité professionnelle externe est permise, le représentant s'engage notamment à ne pas solliciter les clients de DCSF dans le cadre de cette activité et à ne pas utiliser pour cette activité les données et équipements mis à sa disposition.

Entente d'indication de client

DCSF n'a aucune entente d'indication de client.