

Information sur la relation avec les clients

Edward Jones a une approche différente en matière de services financiers. Parce qu'ils vivent et travaillent dans votre communauté, nos conseillers peuvent vous rencontrer en personne pour discuter des stratégies de placement qui vous aideront à atteindre vos objectifs. L'une de nos valeurs fondamentales est de faire passer les intérêts de nos clients en premier. Ainsi, nous vous communiquons ces informations, car nous voulons que vous compreniez les éléments qui sont importants dans votre relation avec nous, notamment :

- L'étendue de notre mandat;
- Les renseignements et les documents sur les frais et les charges importants qui seront imputés à votre compte;
- Le type et la portée des services que nous fournissons, y compris les restrictions importantes liées aux produits, notre philosophie de placement et les risques généraux;
- Les éléments importants en ce qui a trait aux conflits d'intérêts à l'égard de nos recommandations.

Tout au long du présent document, vous trouverez des liens pour obtenir des renseignements plus détaillés. Nous vous invitons à les passer en revue et à lire les divulgations qui se trouvent sur le site www.edwardjones.ca, ainsi que les relevés, les avis d'exécution, les prospectus, les déclarations de renseignements supplémentaires, les notices d'offre, les contrats de rente, les polices d'assurance ou tout autre renseignement sur le régime. Votre conseiller passera en revue le présent document avec vous et vous l'expliquera. Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller.

Comptes, produits et services

Edward Jones est inscrit à titre de courtier en valeurs mobilières en vertu des lois provinciales sur les valeurs mobilières et est membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM »). Ainsi, nous offrons un large éventail de produits et services pour répondre à vos besoins en matière de services financiers, dont voici un aperçu :

Comptes avec conseils. Si vous êtes titulaire d'un compte avec conseils, votre conseiller peut vous faire des recommandations, mais ne peut pas prendre de décisions de placement pour vous (« comptes avec conseils »). Lorsque votre conseiller vous fait des recommandations, il tient compte des normes de diligence, il s'assure que ses recommandations de placement vous conviennent et il prodigue des conseils en placement de façon impartiale. Ces comptes sont gérés de façon non discrétionnaire et comprennent nos comptes de courtage traditionnels et nos Portefeuilles Guidés Edward Jones^{MC} (les « Portefeuilles Guidés »). Les comptes de courtage traditionnels sont assortis de commissions que vous payez à l'achat ou à la vente des placements (reportez-vous à la rubrique « Frais de placement » ci-dessous pour connaître les frais liés à chaque type de placement), tandis que les portefeuilles modèles sont des comptes tarifés pour lesquels vous payez des frais de programme mensuels en fonction de l'actif de votre ou vos comptes. Chaque type de compte peut être enregistré ou non enregistré. Les modalités relatives aux comptes de courtage traditionnels sont énoncées dans votre Convention de compte Edward Jones (la « Convention de compte ») et les modalités relatives aux Portefeuilles Guidés sont énoncées dans votre Entente de client et dans votre Convention de compte Edward Jones (collectivement, la « Convention relative au programme Portefeuilles Guidés Edward Jones »).

Portefeuilles Guidés – Renseignements supplémentaires

Les Portefeuilles Guidés sont conçus pour aider les clients à se constituer un portefeuille d'investissement selon les paramètres recommandés par Edward Jones. Ces portefeuilles d'investissement peuvent être composés de divers titres incluant, sans s'y limiter, certains fonds communs, fonds distincts, fonds négociés en bourse, actions individuelles, obligations et certificats de placement garanti. Il est aussi possible d'y détenir des titres d'une série de fonds communs de placement offerte uniquement dans le cadre du programme de Portefeuilles Guidés (« fonds communs de la Série Portefeuilles Guidés (SPG) »). La détention de ces titres, et d'autres, peut changer à la discrétion de Edward Jones. Les fonds communs de placement et les autres titres avec commissions de suivi lesquelles sont versées aux conseillers par les sociétés de fonds de placement à titre de rémunération pour la vente de leurs produits, ou assortis de frais d'acquisition reportés

ne peuvent pas être détenus dans les Portefeuilles Guidés. L'achat de nouvelles émissions de titres n'est généralement pas admissible aux Portefeuilles Guidés, car ces titres comportent habituellement une rémunération versée au courtier. Des soldes minimaux de compte sont exigés pour l'ouverture et le maintien d'un compte Portefeuilles Guidés.

De plus, les parts de certains fonds communs, comme les fonds communs de la Série Portefeuilles Guidés (SPG) ne peuvent pas être virées d'un compte Portefeuilles Guidés à un compte chez un autre courtier ou à un autre compte non Portefeuilles Guidés chez Edward Jones. Lorsque vous échangez des parts d'une série de fonds communs de la Série Portefeuilles Guidés (SPG) contre des parts d'une autre série de fonds communs de la Série Portefeuilles Guidés (SPG) de la même famille de fonds, les gains réalisés sur l'opération de vente seront imposables, sauf s'ils sont détenus dans un compte enregistré ou non imposable. Si vous détenez un compte Portefeuilles Guidés, d'autres modalités qui s'appliquent à ce compte sont énoncées dans votre Convention relative au programme Portefeuilles Guidés Edward Jones.

Comptes gérés. Le Programme de portefeuille Edward Jones^{MC} (le « Programme de portefeuilles ») est un programme de comptes tarifés pour lesquels vous payez des frais de programme mensuels en fonction de l'actif de votre ou vos comptes. Il peut être enregistré ou non enregistré. Les clients du Programme de portefeuille peuvent choisir parmi divers portefeuilles modèles soigneusement construits et composés d'un panier de fonds communs de placement. Les comptes du Programme de portefeuille sont des « comptes gérés », ce qui signifie qu'une fois que vous avez choisi le modèle de placement qui correspond le mieux à votre profil de risque ainsi qu'à vos besoins et à vos objectifs de placement, le compte sera géré de façon discrétionnaire et les décisions de placement seront prises et exécutées pour vous (les « comptes gérés »). Les décisions de placement prises par Edward Jones (ou par un conseiller tiers) sont conformes aux normes de diligence et aux autres modalités énoncées dans votre Convention de compte géré et dans votre Convention de compte Edward Jones (collectivement, la « Convention de compte géré »). La Convention de compte géré renferme d'autres modalités applicables aux comptes du Programme de portefeuille, y compris les placements minimums requis pour l'ouverture et le maintien du compte du Programme de portefeuille.

Vos instructions

Toutes vos instructions concernant les opérations effectuées dans les comptes avec conseils ou les comptes gérés doivent être transmises par téléphone ou verbalement à votre conseiller ou à un autre conseiller autorisé d'Edward Jones. Edward Jones n'accepte généralement pas les instructions de négociation transmises par courrier électronique, messagerie texte, messagerie vocale ou tout autre moyen électronique.

Type de compte

Les comptes avec conseils et les comptes gérés peuvent être des comptes de placement en espèces et seuls les comptes avec conseils peuvent être des comptes sur marge. Les autres types de comptes sont les suivants :

- Comptes en dollars américains (comptes avec conseils et c comptes gérés)
- Comptes de régime de retraite (comptes avec conseils et comptes gérés)
- Comptes d'épargne libre d'impôt (comptes avec conseils et comptes gérés)
- Régimes de retraite collectifs (comptes de courtage traditionnels seulement)
- Régimes d'épargne-études (comptes de courtage traditionnels seulement)
- Régimes d'épargne-invalidité (comptes de courtage traditionnels seulement)
- Compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (comptes de courtage traditionnels seulement)

Veillez prendre note qu'Edward Jones n'accepte pas les dépôts en espèces.

Produits de placement

Les comptes avec conseils et les comptes gérés peuvent comprendre une variété de produits de placement :

- Actions cotées en bourse
- Titres à revenu fixe (p. ex. : obligations, débetures, obligations à coupon zéro, certificats de placement garanti [CPG])
- Fonds communs de placement
- Fonds négociés en Bourse (FNB)
- Fonds distincts

Les fonds communs, les FNB et les fonds distincts admissibles aux achats supplémentaires que nous offrons ont fait l'objet d'un examen interne rigoureux. Ces produits de placement ont été approuvés par Edward Jones au terme d'une analyse approfondie. Dans le but d'éviter les conflits d'intérêts, nous n'offrons pas de produits exclusifs, y compris les produits de placement gérés par une de nos sociétés affiliées ou filiales.

En règle générale, les titres dans lesquels nous vous recommandons d'investir ou qui sont approuvés à des fins de placement dans votre compte pourront être facilement liquidés ou revendus. Dans le cas contraire, votre conseiller vous expliquera tous les détails avant l'achat, et ces renseignements figureront dans votre relevé de compte ou dans le document d'information pertinent qui vous sera fourni.

Services

En plus des comptes avec conseils et des comptes gérés, Edward Jones offre les services financiers suivants :

- Recherche sur les actions, les fonds communs de placement et les FNB
- Évaluation financière fondée sur vos objectifs
- Services de gestion de trésorerie (référence hypothécaire)
- Recommandations de placement
- Revue du portefeuille
- Accès au compte en ligne
- Transmission électronique des relevés, avis d'exécution et documents fiscaux

Les produits d'assurance de nos partenaires sont offerts par nos agences d'assurance affiliées, soit l'Agence d'assurances Edward Jones et, au Québec, l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc. :

- Vie temporaire
- Vie universelle
- Vie entière
- Maladies graves
- CPG assurance
- Invalidité
- Soins de longue durée
- Rentes en service
- Fonds distincts (rentes variables)
- Combinaison de produits d'assurance (« hybrides »)

Nous vous invitons à parler à votre conseiller pour savoir quels produits et services vous conviennent. De temps à autre, certains produits et services peuvent être ajoutés ou retirés de la liste des produits et services offerts par Edward Jones à ses clients.

Edward Jones et votre conseiller ne prodiguent aucun des services énumérés ci-dessous :

- Conseils juridiques (y compris les conseils en matière de rédaction de testaments, de désignation de bénéficiaires et de protection contre les créanciers.) – Nous vous recommandons de consulter un notaire ou un avocat pour obtenir ce genre de conseils.
- Conseils d'ordre fiscal – Edward Jones et votre conseiller peuvent vous donner des renseignements généraux concernant le traitement fiscal des produits et services offerts, mais aucuns conseils précis quant à l'incidence des lois et règlements fédéraux et provinciaux en matière d'impôt sur le revenu sur votre situation personnelle, sur la façon de structurer vos affaires ou sur les conséquences fiscales de vos décisions de placement. Nous vous recommandons de consulter un fiscaliste pour obtenir ce genre de conseils.
- Préparation de déclarations de revenus – Edward Jones et votre conseiller ne peuvent pas préparer votre déclaration de revenus.

Détermination de la convenance

Avant d'ouvrir un compte et de vous fournir des services financiers, votre conseiller vous posera une série de questions pour déterminer la meilleure façon de répondre à vos besoins particuliers. Le processus de « connaissance du client » permet à votre conseiller de bien connaître votre profil avant de formuler des recommandations de placement. Votre conseiller doit également avoir une excellente compréhension des produits de placement qui vous sont recommandés. Cette exigence est appelée « connaissance du produit ». Afin de déterminer la convenance des placements de votre compte, nous tiendrons compte de divers facteurs, notamment votre situation personnelle et financière, vos connaissances, vos besoins et vos objectifs en matière de placement, votre horizon de placement et votre profil de risque (les renseignements de connaissance du client), ainsi que la composition actuelle de votre portefeuille et le niveau de risque de votre compte.

Par conséquent, nous nous réservons le droit de refuser des ordres d'achat si nous jugeons que ce ou ces placements ne vous conviennent pas, compte tenu des renseignements de connaissance du client que vous nous avez fournis.

Lorsque vous ouvrez un compte, votre conseiller vous pose des questions dans le but de recueillir des renseignements en matière de connaissance du client qui serviront à évaluer la convenance des placements afin de savoir quels placements vous recommander et quels ordres accepter. Lorsque nous formulons une recommandation ou que nous prenons des décisions de placement en votre nom, nous agissons dans votre intérêt, ce qui est pour nous une priorité, et nous veillons à ce que toute décision ou recommandation de placement convienne à votre portefeuille de placement, y compris lorsque :

- les titres sont ajoutés à votre compte ou en sont retirés au moyen d'un dépôt, d'un retrait ou d'un transfert;
- nous apprenons qu'un changement de vos renseignements sur la connaissance du client pourrait faire en sorte que votre compte ne respecte plus les exigences en matière de détermination de la convenance;
- nous apprenons qu'un changement important de l'un des titres de votre compte pourrait faire en sorte que ce dernier ne respecte plus les exigences en matière de détermination de la convenance;
- nous effectuons notre examen périodique de vos renseignements de connaissance du client;
- le conseiller responsable de votre compte change.

Une évaluation continue et plus poussée de la convenance est fournie dans le cadre des services de compte géré, conformément à l'énoncé de politique de placement qui est inclus dans la Convention de compte géré.

Votre conseiller examinera vos renseignements sur la connaissance du client au moins une fois tous les 12 mois pour les comptes gérés et les Portefeuilles Guidés et au moins une fois tous les 36 mois pour les comptes de courtage traditionnels. D'autres événements, comme de fortes fluctuations des marchés, n'entraînent pas nécessairement une évaluation de la convenance de vos placements. N'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller en tout temps, si vous voulez qu'il évalue la convenance de vos placements.

Vos renseignements sur la connaissance du client figurent sur le Formulaire d'autorisation de compte, dont vous recevrez une copie. Veuillez le lire attentivement pour vous assurer que tous vos renseignements sur la connaissance du client sont exacts avant de le signer. Une fois que votre compte aura été ouvert, vous recevrez une lettre de notre siège social vous demandant de vérifier et de confirmer les renseignements de connaissance du client qui figurent dans nos dossiers à l'égard de votre compte. Veuillez lire attentivement cette lettre et nous faire part de toute erreur dans les plus brefs délais.

Tout changement important à vos renseignements sur la connaissance du client, comme votre situation d'emploi, votre revenu ou vos ressources financières, vos objectifs de placement ou votre profil de risque, devrait être communiqué à votre conseiller afin qu'il puisse mettre nos dossiers à jour et continuer de vous prodiguer des conseils qui vous conviennent. Si vous ne transmettez pas ces changements à votre conseiller, nous ne pouvons pas garantir que les recommandations qui vous seront faites par la suite et les ordres qui seront acceptés vous conviendront. Si un changement important à vos renseignements sur la connaissance du client entraîne un changement aux renseignements qui sont consignés dans nos dossiers, nous vous enverrons une autre lettre vous demandant de vérifier ces changements. Veuillez lire attentivement cette lettre et

nous faire part de toute erreur dans les plus brefs délais.

Il importe que vous sachiez que la valeur des titres n'est pas garantie (à moins d'indication contraire). La valeur des titres et de l'ensemble de votre portefeuille de placement peut fluctuer et vous pourriez perdre une partie ou la totalité de la valeur de tout placement. Contrairement aux comptes bancaires ou aux CPG, vos actions, obligations, fonds communs de placement, FNB et fonds distincts ne sont pas couverts par la Société d'assurance-dépôts du Canada ni par aucun autre organisme d'assurance-dépôts. Le Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE) couvre uniquement les pertes des actions des sociétés membres de l'OCRCVM découlant de l'insolvabilité d'une société membre, dans les limites prescrites, pas les pertes de placement qui résultent de la baisse de la valeur des titres.

Personne-ressource de confiance et opérations retenues de façon temporaire

Lorsque vous ouvrez un compte (autre qu'un compte d'entreprise) auprès de nous, nous vous demandons le nom et les coordonnées d'une personne-ressource de confiance ainsi que votre autorisation de communiquer avec elle dans certaines circonstances. Une personne-ressource de confiance est généralement une personne avec qui nous pouvons communiquer pour effectuer des vérifications dans le cas de présomptions d'exploitation financière ou de préoccupations concernant les facultés mentales du client, notamment sa capacité à prendre des décisions d'ordre financier (la « personne-ressource de confiance »). L'exploitation financière désigne généralement les cas d'utilisation, de contrôle ou de privation de l'utilisation ou du contrôle d'un actif financier par une personne qui exerce une influence indue, agit de façon illégale ou commet tout autre acte répréhensible. Nous pouvons également communiquer avec votre personne-ressource de confiance pour confirmer vos coordonnées actuelles si nous ne réussissons pas à vous joindre après plusieurs tentatives, ou pour confirmer le nom et les coordonnées d'un tuteur légal, le cas échéant. Vous pouvez en tout temps remplacer ou révoquer votre personne-ressource de confiance. Si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous êtes dans une situation vulnérable et que vous êtes exploité financièrement ou que vos facultés mentales ne vous permettent plus de prendre des décisions financières concernant votre ou vos comptes, nous pouvons décider de retenir de façon temporaire une opération. Une personne vulnérable se définit d'une personne qui, en raison d'une maladie, d'une incapacité, d'une invalidité ou d'une perte de ses capacités attribuable au vieillissement, est considérée comme étant à risque d'exploitation financière. Si nous décidons de retenir de façon temporaire une opération, nous vous fournirons un avis, écrit ou verbal qui explique les raisons de cette suspension temporaire, et par la suite au moins tous les 30 jours jusqu'à ce que la suspension soit révoquée. Nous pourrions également communiquer avec votre personne-ressource de confiance au sujet d'une retenue temporaire.

Frais de placement

En investissant dans des titres et en détenant ou en liquidant des placements dans un compte autre qu'un compte des Portefeuilles Guidés ou qu'un compte du Programme de portefeuille, vous pourriez devoir payer les frais énumérés ci-dessous :

Actions : Lorsque vous achetez ou vendez des actions négociées en bourse, vous devez normalement payer une commission en contrepartie de nos services à titre de mandataire dans la transaction. Votre conseiller peut vous fournir, sur demande, notre barème des commissions sur les actions et vous donner une estimation du montant de la commission applicable à une transaction en particulier. Les commissions appliquées aux transactions seront confirmées au moment de l'opération et figureront dans votre avis d'exécution.

Obligations : Lorsque vous achetez une obligation ou un titre à revenu fixe semblable, habituellement, nous vous vendons des titres que nous avons en stock, ce qui signifie que nous agissons à titre de contrepartiste dans la transaction. En règle générale, le prix que vous payez inclut une marge bénéficiaire par rapport au prix que nous avons payé lorsque nous avons acheté ce titre d'un autre courtier. De même, si vous voulez vendre une obligation que vous détenez dans votre compte, le prix que nous vous offrons est habituellement inférieur à celui auquel nous prévoyons le vendre à un autre courtier. Dans chaque cas, la marge bénéficiaire ou la démarque correspond au revenu que nous touchons parce que nous effectuons la transaction. Lorsqu'une opération comporte une marge, cette dernière est divulguée dans l'avis d'exécution que nous vous remettons.

CPG : Lorsque vous achetez un CPG auprès de nous, nous pouvons recevoir une commission de l'émetteur du CPG. L'achat d'un CPG n'entraîne aucun coût direct pour vous.

Fonds communs de placement et fonds négociés en bourse : Les fonds communs de placement et les FNB (dont les titres sont cotés en bourse) sont assortis de frais d'exploitation et de frais de gestion continus intégrés. Ils sont présentés comme le « ratio des frais de gestion » ou RFG du fonds. Les frais de gestion et les frais d'exploitation intégrés ne vous sont pas imputés directement, mais ils sont importants, car ils sont déduits des rendements du fonds et auront donc une incidence sur le rendement de votre placement tant que vous détiendrez des parts du fonds. Dans le cas des fonds communs de placement, les gestionnaires de fonds nous versent une partie de leurs frais de gestion, ce qui constitue une commission de suivi, pour les services continus que nous vous offrons. Par exemple, si vous investissez 10 000 \$ dans un fonds, une commission de suivi de 1 % ou 100 \$ par année nous serait versée. En règle générale, les FNB ne comportent pas de commission de suivi (à l'instar des actions), mais ils comportent des commissions initiales et des frais continus. De plus, vous devrez payer une commission sur toutes les transactions visant à rééquilibrer votre portefeuille ou à liquider un placement.

Ces frais sont expliqués en détail dans le prospectus du fonds ou du FNB ou dans l'aperçu du fonds ou du FNB. Vous recevrez l'aperçu du fonds ou du FNB, selon le cas, avant l'achat de parts. Vous pouvez vous procurer ces deux documents auprès de votre conseiller ou sur le site Web de la société de fonds communs de placement ou de SEDAR (www.sedar.com). Les renseignements qui vous sont présentés sur la valeur de votre placement dans un fonds prennent en compte les frais et les charges. Votre conseiller peut vous aider à estimer les frais internes et leur incidence sur le rendement de vos placements dans des fonds communs de placement et des FNB.

Fonds distincts : Les fonds distincts sont des contrats d'assurance qui protègent mieux vos placements que les fonds communs ou les FNB. Les fonds distincts sont assortis de frais d'exploitation et de frais de gestion continus intégrés qui peuvent être payés par le gestionnaire de fonds à Edward Jones. Les frais de gestion et les frais d'exploitation intégrés ne vous sont pas imputés directement. Ils sont plutôt déduits des rendements du fonds distinct et auront donc une incidence sur le rendement de votre placement tant que vous détiendrez des parts du fonds distinct. Ils comprennent notamment les frais de gestion de placement (qui sont imputés au fonds en pourcentage de son actif total) et les frais d'assurance.

Ces frais sont expliqués en détail dans la notice explicative et le contrat du fonds ainsi que dans l'aperçu du fonds. Vous pouvez vous procurer ces deux documents auprès de votre conseiller ou sur le site Web de la société de fonds. Votre conseiller peut vous aider à estimer les frais internes et leur incidence sur le rendement de vos placements dans un fonds distinct.

Portefeuilles Guidés Edward Jones^{MC} : S'il s'agit d'un compte des Portefeuilles Guidés, il n'y aura pas de commissions à l'achat ou au rachat d'actions au sein de ce compte, pas de marge bénéficiaire ni de démarque à l'achat ou à la vente d'obligations dans ce compte et aucune rémunération ne sera versée à Edward Jones par les émetteurs de CPG. Les fonds communs, les FNB et les fonds distincts détenus dans ce compte n'ont pas de frais d'acquisition ni de frais de souscription différés et aucune commission de suivi ne sera versée à Edward Jones à l'égard de ces fonds. Vous verserez à Edward Jones des frais mensuels à l'égard du programme sur la moyenne de la valeur quotidienne du compte, tels que stipulés dans votre Convention relative au programme Portefeuilles Guidés Edward Jones. Si vous détenez des parts de fonds communs de la Série Portefeuilles Guidés (GPS), vous paierez également au(x) gestionnaire(s) des fonds communs de placement des frais mensuels qui comprennent les frais de gestion et d'exploitation du fonds applicable, qui sont établis en fonction de la valeur des parts de la Série Portefeuilles Guidés (GPS) détenues dans votre compte, selon les modalités énoncées dans le feuillet d'information reçu d'Edward Jones. Les frais du programme seront assujettis aux taxes applicables. Si vous détenez des fonds communs de placement – autres que de la Série Portefeuilles Guidés (GPS) –, des FNB ou des fonds distincts dans ce compte, le gestionnaire de fonds impute les frais de gestion et d'administration du fonds aux porteurs de parts, lesquels frais sont déduits de la valeur du fonds. En outre, les gestionnaires de fonds peuvent exiger des frais de transfert ou d'opération à court terme.

Des renseignements détaillés sur les frais associés aux comptes Portefeuilles Guidés sont fournis dans votre Convention relative au programme Portefeuilles Guidés Edward Jones.

Programme de portefeuille Edward Jones^{MC}: S'il s'agit d'un compte du Programme de portefeuille Edward Jones^{MC}, les fonds communs détenus dans ce compte n'ont pas de frais d'acquisition ni de frais de souscription différés et aucune commission de suivi ne sera versée à Edward Jones à l'égard de ces fonds. Vous paierez des frais de programme mensuels à Edward Jones. Vous paierez également des frais de gestion de placement mensuels aux gestionnaires de portefeuille responsables des portefeuilles modèles utilisés. Les frais sont calculés en fonction de la moyenne de la valeur quotidienne du compte, tels que stipulés dans votre Convention de compte géré. Les frais du programme seront assujettis aux taxes applicables. De plus, les frais d'exploitation du fonds engagés par les fonds communs de placement détenus dans votre compte géré seront imputés indirectement à votre compte, ce qui aura pour effet de réduire la valeur des fonds. Des frais de transfert ou d'opération à court terme peuvent également s'appliquer.

Des renseignements détaillés sur les frais associés aux comptes gérés sont fournis dans votre Convention de compte géré.

Commissions de service et frais associés au compte

Veillez vous reporter au Barème des frais de votre Convention de compte pour avoir une description des commissions de service et frais qui peuvent s'appliquer à votre compte.

Incidence des frais et des charges de placement sur vos rendements

Les frais décrits ci-dessus sous les rubriques « Frais de placement » et « Commissions de service et frais associés au compte » sont établis de façon à refléter la valeur de nos conseils et services et auront pour effet de réduire le rendement des placements de votre compte. Au fil du temps, comme c'est le cas des rendements composés, l'effet multiplicateur de ces frais et charges aura une incidence sur la croissance de votre portefeuille.

Rémunération du conseiller

Votre conseiller est un employé d'Edward Jones et toute sa rémunération lui est versée, directement ou indirectement, par Edward Jones. Le conseiller ne facture jamais le client directement pour ses services. Tous les paiements visant des placements à effectuer doivent être libellés à l'ordre d'Edward Jones, pas à l'ordre du conseiller. La rémunération versée à votre conseiller peut inclure un ou plusieurs des éléments énumérés ci-dessous :

- Un salaire de base
- Une partie des frais et des commissions versés à l'égard de divers titres et produits d'assurance
- Une partie des commissions de suivi versées à l'égard de certains produits, comme des fonds communs de placement et des polices d'assurance
- Une partie des commissions de renvoi de clients versées à l'égard des produits de certains de nos partenaires
- Des bonis et gratifications versés par Edward Jones en fonction de la rentabilité de la succursale du conseiller ou parce qu'il a atteint certains objectifs (p. ex., des récompenses en voyages)
- Une partie des bénéfices d'Edward Jones et de ses sociétés affiliées si le conseiller est un associé commanditaire ou un associé commandité de The Jones Financial Companies, L.L.P.
- Une partie des bénéfices d'Edward Jones et de ses sociétés affiliées qui ont été versés dans le régime de participation différée aux bénéfices de la société.

Document d'information sur le compte

À l'ouverture d'un compte, vous recevrez de votre conseiller un exemplaire des documents énumérés ci-dessous :

- Formulaire d'autorisation de compte – Si vous avez ouvert un compte de retraite, votre Formulaire d'autorisation de compte renferme des renseignements concernant le régime enregistré, ainsi que la désignation de bénéficiaire, s'il y a lieu, et la Déclaration de fiducie applicable à ces régimes
- Convention de compte et autres divulgations, qui renferme le document Information sur la relation avec les clients
- Si vous avez ouvert un compte sur marge, une convention de compte

sur marge

- Si vous avez ouvert un compte Portefeuilles Guidés, une entente de client
- Si vous avez ouvert un compte géré, une convention de compte géré
- Si vous avez acheté des obligations à coupons détachés, le document de divulgation sur les obligations à coupons détachés
- Une brochure approuvée par l'OCRCVM décrivant le processus de résolution des plaintes

La meilleure exécution des ordres des clients. Edward Jones a établi des politiques et des procédures relativement bien conçues pour assurer la meilleure exécution des ordres des clients. Edward Jones a mis en place des politiques pour aider les clients à comprendre comment Edward Jones exécute les ordres visant le marché des titres de créance et de participation, de sorte que les clients puissent prendre des décisions de placement éclairées en fonction de leur situation personnelle. Ces politiques peuvent être consultées sur le site Web à www.edwardjones.ca/ca-fr/divulgations/caracteristiques-des-comptes-et-modalites-de-service.

Relevés de compte et d'activité

Vous recevez un relevé de compte de notre part après la fin de chaque mois au cours duquel il y a de l'activité dans votre compte (autre qu'un versement d'intérêt ou de dividendes). Vous recevez un relevé de compte après la fin de chaque trimestre, qu'il y ait eu ou non de l'activité dans votre compte, si vous avez détenu des liquidités ou des placements dans votre compte au cours du trimestre. De plus, vous recevez un avis d'exécution chaque fois que vous achetez ou vendez un titre, outre les transactions des plans systématiques, comme le plan de réinvestissement des dividendes ou de prélèvements autorisés par chèque, ou les ventes de titres liées à un plan de retrait systématique. Si vous vous inscrivez au service d'accès au compte électronique d'Edward Jones, vous pouvez consulter vos relevés de compte, avis d'exécution et documents fiscaux à partir de notre site Web (www.edwardjones.ca/ca-fr). Si vous vous inscrivez au service d'accès au compte électronique, vous pouvez aussi choisir de recevoir vos relevés mensuels, avis d'exécution et documents fiscaux par l'intermédiaire du service de transmission électronique. Veuillez vérifier avec soin tous vos relevés et avis d'exécution et nous dire dans les plus brefs délais s'ils renferment des erreurs ou des transactions que vous n'avez pas autorisées.

À titre de courtier opérant compensation, nous fournissons à nos clients des services de garde, de compensation, de règlement et de tenue de dossiers, comme des registres de transactions. De plus, nous exécutons, réglons et déclarons également toutes vos opérations. En vertu de la réglementation du secteur des placements, tous les titres entièrement payés et tous les titres sur marge excédentaire que nous détenons en votre nom doivent être conservés de façon distincte pour être facilement départagés de l'actif total d'Edward Jones.

Rapports sur le coût et le rendement des placements

Votre relevé mensuel ou trimestriel indique le prix de base rajusté des titres que vous détenez dans votre compte. Si les titres ont été achetés ailleurs, puis transférés dans votre compte, le prix de base indiqué provient des renseignements fournis, le cas échéant, lorsque nous avons reçu les titres et nous ne garantissons pas l'exactitude de ces renseignements. Vous recevrez avec vos relevés de compte trimestriels des rapports trimestriels sur le rendement à l'égard de votre compte, y compris les rendements de votre compte en pourcentage. De plus, vous recevrez un rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération, et un rapport annuel sur la performance des placements, qui comprend le taux de rendement annuel de votre compte en pourcentage.

Vous pouvez évaluer le rendement de vos placements en le comparant à celui d'un indice repère. Les indices repères illustrent le rendement d'un groupe de titres sélectionnés au fil du temps. Il y a de nombreux indices repères. Lorsque vous choisissez un indice repère, il est important d'en choisir un qui reflète vos placements. Par exemple, l'indice S&P/TSX 60 suit le cours boursier des plus grandes entreprises cotées à la Bourse de Toronto. C'est un bon indice repère pour évaluer le rendement d'un fonds d'actions canadiennes qui investit seulement dans de grandes entreprises canadiennes. Ce n'est pas un bon indice repère si vos placements sont diversifiés dans d'autres produits, secteurs ou régions.

Nous ne fournissons pas de comparaisons avec des indices repères dans nos rapports sur les comptes des clients, parce que le compte de chaque client est

unique et que beaucoup de clients ne détiennent pas une combinaison de placements qui se compare directement à un indice repère. De plus, les clients déposent et retirent souvent de l'argent de leurs comptes dans le courant de l'année, ce qui rend la comparaison à un indice repère qui ne tient pas compte de tels changements moins pertinente.

Si vous investissez dans des produits gérés, comme notre Programme de portefeuille, ou dans des fonds communs de placement, il se peut que les gestionnaires de portefeuille mesurent le rendement de ces fonds à un ou plusieurs indices repères choisis en fonction du mandat de placement du fonds. Cependant, le rendement de votre compte pourrait différer de celui obtenu par le gestionnaire de portefeuille, compte tenu des dépôts et des retraits effectués dans le courant de l'année.

N'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller si vous avez des questions concernant le rendement de votre portefeuille ou pour savoir quel(s) indice(s) repère(s) pourrai(en)t vous convenir.

Déclaration relative aux conflits d'intérêts

La déclaration relative aux conflits d'intérêts présente les conflits d'intérêts importants qui surviennent ou peuvent survenir entre Edward Jones et nos clients, et entre nos conseillers inscrits et nos clients. En vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières, nous sommes tenus de prendre des mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles dans l'intérêt d'un

Conflits d'intérêts importants

Vous trouverez ci-dessous une description des conflits d'intérêts importants qu'Edward Jones a repérés, de leur incidence potentielle et de leurs risques éventuels, ainsi que de la façon dont chaque conflit d'intérêts a été ou sera réglé.

client, de le régler et d'en informer les clients, notamment les répercussions que les conflits peuvent avoir sur eux et la façon dont nous les réglons dans leur intérêt.

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts?

Un conflit d'intérêts peut survenir dans le cas où a) les intérêts d'Edward Jones ou ceux de ses conseillers et ceux d'un client seraient divergents, b) Edward Jones ou ses conseillers seraient incités à faire passer les intérêts d'Edward Jones ou ceux de nos conseillers avant ceux d'un client, ou c) les avantages monétaires ou autres dont pourrait bénéficier Edward Jones, ou les conséquences négatives potentielles que pourrait subir Edward Jones, sont susceptibles d'avoir une incidence sur la confiance du client à l'égard d'Edward Jones.

Comment Edward Jones règle-t-il les conflits d'intérêts?

La valeur de base d'Edward Jones consiste à faire passer les intérêts de nos clients en premier. Edward Jones et ses conseillers cherchent toujours à régler tous les conflits d'intérêts importants dans l'intérêt du client. Lorsqu'il est établi qu'Edward Jones ne peut régler un conflit d'intérêts important dans l'intérêt du client, Edward Jones et ses conseillers éviteront une telle situation.

Edward Jones a adopté des politiques et des procédures pour l'aider à repérer et à gérer tout conflit d'intérêts auquel Edward Jones et ses conseillers peuvent être confrontés.

Nature et portée du conflit d'intérêts	Incidence et risque potentiels du conflit d'intérêts	Comment nous le réglons
Conflits liés à la rémunération et aux incitatifs – nous obtenons une rémunération en contrepartie des produits et des services que nous vous offrons.	Il existe un risque pour le client qu'une recommandation, comme le choix d'un type de compte ou à l'égard d'une opération en particulier, soit motivée par la rémunération que le conseiller ou la société pourrait recevoir plutôt que par ce que nous croyons être la bonne décision pour le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Notre priorité est de comprendre les objectifs, les besoins et le profil de placement de nos clients. • Nous nous assurons que toute recommandation ou mesure est dans l'intérêt du client. • Nous n'élaborons pas nos propres produits, et nous ne négocions aucun titre qui nous est lié pas plus que nous donnons des conseils à leur égard. • Notre structure de rémunération ne favorise pas un produit ou service par rapport à un autre. • Nous imposons des limites sur les cadeaux et divertissements qui peuvent être échangés avec des sociétés de fonds communs de placement et des compagnies d'assurance. • Nous encourageons et incitons nos conseillers à accroître leur actif plutôt que de se limiter aux commissions. • Toutes les activités liées aux clients et aux comptes sont supervisées par des personnes qualifiées qui ne reçoivent pas de commissions.
Conflits liés à la rémunération et aux incitatifs – nous recevons une rémunération de tiers, notamment des commissions de suivi, en contrepartie des produits et des services que nous vous offrons, comme des fonds communs.	Il existe un risque pour le client qu'une recommandation d'opération soit motivée par la rémunération additionnelle que le conseiller ou la société pourrait recevoir plutôt que par ce que nous croyons être la bonne décision pour le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Notre priorité est de comprendre les objectifs, les besoins et le profil de placement de nos clients. • Nous nous assurons que toute recommandation ou mesure est dans l'intérêt du client. • Nous n'élaborons pas nos propres produits, et nous ne négocions aucun titre qui nous est lié pas plus que nous donnons des conseils à leur égard. • Notre structure de rémunération ne favorise pas un produit ou service par rapport à un autre. • Nous imposons des limites sur les cadeaux et divertissements qui peuvent être échangés avec des sociétés de fonds communs de placement et des compagnies d'assurance.

		<ul style="list-style-type: none"> Nous encourageons et incitons nos conseillers à accroître leur actif plutôt que de se limiter aux commissions. Toutes les activités liées aux clients et aux comptes sont supervisées par des personnes qualifiées qui ne reçoivent pas de commissions.
Opérations financières personnelles entre associés en succursale d'Edward Jones et clients	Il existe un risque pour le client qu'un associé en succursale fasse passer ses propres intérêts avant ceux du client.	<ul style="list-style-type: none"> Les opérations financières personnelles entre associés en succursale et clients sont strictement interdites chez Edward Jones. Nous interdisons les prêts personnels entre clients et associés en succursale, sauf entre membres de la famille immédiate. Nous interdisons aux associés en succursale d'agir à titre de mandataire, de personne autorisée à négocier, de liquidateur ou de fiduciaire pour un client, sauf si ce dernier est un membre de leur famille immédiate. Nous ne permettons généralement pas aux associés en succursale d'être bénéficiaires du compte d'un client, sauf si ce dernier est un membre de leur famille immédiate. Nous imposons des limites sur les cadeaux et divertissements échangés entre associés en succursale et clients. Les demandes relatives aux opérations financières personnelles impliquant des membres de la famille sont examinées et supervisées par des personnes qualifiées.
Négociation à des fins personnelles par des associés en succursale ou un associé d'Edward Jones	Il existe un risque pour le client que nos employés puissent utiliser des renseignements confidentiels à votre sujet et sur les titres de votre compte pour en tirer un avantage personnel direct ou indirect.	<ul style="list-style-type: none"> Nos politiques et procédures font en sorte que nos employés agissent conformément aux lois applicables et les empêchent d'effectuer des opérations sur titres à des fins personnelles qui sont interdites, comme les opérations d'initié. Nos employés ne peuvent pas consulter les renseignements confidentiels de nos clients. Dans un tel cas, les titres sont placés sur une « liste restreinte » afin qu'ils ne soient pas négociés. Nous examinons régulièrement les opérations sur titres effectuées dans les comptes de titres personnels de nos employés.
Activités externes – lorsqu'un conseiller participe à une activité ou est membre d'une association qui n'est pas liée à Edward Jones	Il existe un risque pour le client qu'une activité externe puisse avoir une incidence négative sur la capacité du conseiller à servir ses clients ou l'inciter à recommander certains produits plutôt que d'autres.	<ul style="list-style-type: none"> Nous limitons les types d'activités externes auxquelles les conseillers peuvent participer. Toutes les activités externes permises doivent être approuvées par un superviseur qualifié. Toutes les activités approuvées sont examinées et réévaluées chaque année.
Ententes de recommandation – lorsqu'Edward Jones ou l'un de ses associés reçoit une commission de renvoi pour avoir recommandé un client à une autre société autre qu'Edward Jones ou à une personne qui ne travaille pas pour Edward Jones, ou lorsqu'Edward Jones ou l'un de ses associés verse une commission de renvoi pour avoir obtenu une recommandation d'une société autre qu'Edward Jones ou d'une personne qui ne travaille pas pour Edward Jones	Il existe un risque pour le client que la recommandation soit faite ou reçue en fonction de la commission de renvoi et non parce qu'elle est dans l'intérêt du client.	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les ententes de recommandation sont examinées et approuvées par le siège social afin de veiller à ce qu'elles soient motivées principalement par les intérêts des clients, et à ce que la commission de renvoi soit appropriée et ne favorise pas le versement d'incitatifs indus. Les détails de toute entente de recommandation doivent être divulgués au client. Nous nous assurons que l'autre partie possède les qualifications appropriées pour vous fournir les services applicables en vertu de l'entente de recommandation.
Produits exclusifs – produits élaborés par le courtier ou par une société liée au courtier	Il existe un risque que le produit exclusif soit recommandé ou vendu en raison des avantages qu'en retire le courtier.	<ul style="list-style-type: none"> Nous n'élaborons pas nos propres produits, et nous ne négocions aucun titre qui nous est lié pas plus que nous donnons des conseils à leur égard.
Personnel de supervision – Le superviseur désigné est responsable de superviser les activités des conseillers.	Il existe un risque que la rémunération du superviseur soit liée aux ventes ou aux revenus de la société ou du conseiller qu'il supervise.	<ul style="list-style-type: none"> Les superviseurs ne reçoivent pas de commission. Aucune partie de la commission ou de la rémunération d'un conseiller ne leur est versée.
Comptes tarifés	Il existe un risque que la société ou le conseiller reçoive une rémunération en sus des frais imputés au compte qui proviendrait des commissions de suivi sur des titres	<ul style="list-style-type: none"> Il est interdit de détenir des titres assortis d'une commission de suivi dans nos comptes tarifés.

Nous vous informerons de tout changement important apporté à la présente déclaration relative aux conflits d'intérêts, dont la version à jour sera publiée sur notre site Web à l'adresse www.edwardjones.ca/ca-fr/divulgations ou vous sera envoyée par la poste. Vous pouvez également vous procurer la version la plus à jour de la déclaration relative aux conflits d'intérêts, en tout temps, auprès de votre conseiller.

Pour toute question au sujet de la déclaration relative aux conflits d'intérêts, veuillez vous adresser à votre conseiller.

Procédures de traitement des plaintes

Si vous avez un problème ou des préoccupations concernant le traitement de votre compte, sachez que nous mettons plusieurs moyens à votre disposition pour résoudre ce genre de questions.

1. En premier lieu, nous vous invitons à communiquer avec votre conseiller pour lui faire part de votre problème ou de vos préoccupations concernant votre compte.
2. Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre le problème directement avec votre conseiller, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle au 877 370-2627. Le Service à la clientèle devrait être en mesure d'analyser la situation et de résoudre le problème, s'il a trait au service de votre compte.
3. Si vous avez déposé une plainte pour faute professionnelle ou infraction aux règles de l'industrie, le Service à la clientèle portera l'affaire à l'attention du Service juridique, qui fera une enquête plus approfondie. Mais dans de tels cas, vous pourriez aussi soumettre une plainte par écrit directement à notre Service juridique à l'adresse suivante :

Service juridique
Edward Jones
Bureau 902
90 Burnhamthorpe Road West
Mississauga (Ontario) L5B 3C3

Si vous préférez, vous pouvez soumettre votre plainte par courriel à l'adresse suivante : canadacomplaints@edwardjones.com.

Si votre plainte est acheminée au Service juridique, vous recevrez un accusé de réception et nous vous donnerons le nom et les coordonnées de la personne chargée de votre dossier. Nous nous efforcerons de vous donner une réponse fondée dans un délai de 90 jours civils à compter de la date de réception de votre plainte ainsi qu'une explication détaillée des recours à votre disposition si vous n'êtes pas satisfait de la réponse. Si nous ne sommes pas en mesure de vous donner une réponse fondée dans ce délai, nous vous en aviserons et vous donnerons une estimation du temps requis pour traiter votre demande.

Risques liés à l'achat de titres au moyen de fonds empruntés

L'achat de titres au moyen de fonds empruntés comporte des risques plus importants qu'un placement effectué au moyen des liquidités dont vous disposez. Si vous empruntez de l'argent pour faire un placement dans votre compte, il vous incombe de rembourser l'emprunt contracté et d'en payer les intérêts, conformément aux modalités du prêt, et ce, même si la valeur de votre placement diminue. Vous pouvez discuter de votre intention d'emprunter des fonds pour investir avec votre conseiller, mais Edward Jones n'assume aucune responsabilité à l'égard de votre décision et n'assume aucun risque en ce sens.

Risques de placement

Il est important de comprendre que tous les placements comportent des risques et que les placements de votre compte peuvent ne pas vous permettre d'atteindre vos objectifs. Les risques varient en fonction des divers types de placement. Par exemple, les titres à revenu fixe, comme les obligations et certaines actions privilégiées, perdent de la valeur lorsque les taux d'intérêt augmentent et vice versa. La valeur des titres à revenu fixe fluctue également en fonction du risque de défaut de remboursement du capital et des intérêts. Les variations des cours sont attribuables à des facteurs comme la conjoncture économique et la solvabilité de l'émetteur. La valeur des titres de participation fluctue en fonction de la situation financière de l'émetteur du titre, et peut être influencée par les conditions générales du marché et la conjoncture économique. La valeur des titres de participation de certaines sociétés, notamment dans un secteur donné peut fluctuer différemment de la valeur de l'ensemble du marché boursier en raison de changements de perspectives à l'égard de ces sociétés ou de ce secteur. Votre conseiller discutera avec vous des risques associés aux placements de votre compte à votre demande ou lors

de l'examen annuel de votre compte. Vous pouvez également consulter les documents d'information qui vous concernent, comme l'aperçu du fonds remis à l'achat de fonds communs de placement, pour en savoir plus sur les risques.

Changements à l'information sur la relation avec les clients

Nous vous informerons de tout changement important apporté au présent document d'information sur la relation avec les clients, dont la version à jour sera publiée sur notre site Web à l'adresse www.edwardjones.ca/ca-fr/divulgations ou vous sera envoyée par la poste. Vous pouvez également vous procurer la version la plus à jour du document intitulé Information sur la relation avec les clients, en tout temps, auprès de votre conseiller.

Votre relation avec nous

Votre participation active à votre relation avec Edward Jones et votre conseiller est importante. En particulier, nous vous encourageons à :

- Faire en sorte que vos renseignements personnels soient complets et à jour et à nous informer rapidement de tout changement qui pourrait raisonnablement entraîner un changement quant aux types de placements qui vous conviennent, comme un changement à votre situation d'emploi, à votre revenu ou à vos ressources financières, à vos objectifs et horizon de placement ou à votre profil de risque.
- Passer en revue les documents et les autres renseignements que nous vous transmettons concernant votre compte, les opérations effectuées en votre nom et les placements de votre portefeuille.
- Poser des questions et demander des renseignements pour que nous puissions y répondre et vous renseigner sur votre compte, les opérations effectuées en votre nom, les placements de votre portefeuille, ou votre relation avec nous ou avec toute personne agissant en notre nom.