

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 et de la meilleure manière de vous aider 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, conformément à notre obligation réglementaire, ce document d'information sur la relation avec les clients qui vous présente les éléments de votre relation avec nous qui sont importants, notamment :

- L'étendue de notre mandat;
- La façon dont nous sélectionnons les placements qui vous conviennent;
- 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 fournirons, 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 que vous pourriez recevoir dans le cadre de votre relation avec Edward Jones.

Il est important que vous lisiez et compreniez ce document, même si, veuillez le noter, il ne fait pas partie de votre Convention de compte ou des autres conventions que vous avez conclues avec Edward Jones. En outre, il ne crée ni ne modifie aucune convention, relation ou obligation entre vous et Edward Jones. Par conséquent, nous vous encourageons également à lire et à prendre en considération les conventions de compte qui régissent votre relation avec Edward Jones.

Pour toute question au sujet du document d'information sur la relation avec les clients ou d'autres documents associés à votre compte, veuillez vous adresser à votre conseiller.

Types de comptes et options

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 des investissements (« OCRI »). Nous offrons un large éventail de produits et de services pour répondre à vos besoins financiers, dont voici un aperçu :

• Comptes avec conseils

Les comptes avec conseils sont des comptes pour lesquels votre conseiller peut vous faire des recommandations de placement, mais il ne peut pas prendre de décisions à votre place. Lorsque votre conseiller vous fait des recommandations et vous prodigue des conseils en placement, il s'assure qu'ils vous conviennent en toute impartialité.

Les comptes avec conseils 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). En revanche, les Portefeuilles Guidés 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 (p. ex., REER) 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 client relative aux Portefeuilles Guidés Edward Jones et dans votre Convention de compte Edward Jones (collectivement, la « Convention relative au programme Portefeuilles Guidés Edward Jones »).

• Comptes avec conseils – Portefeuilles Guidés

Les Portefeuilles Guidés sont conçus pour aider les clients à se constituer un portefeuille de placement selon les paramètres recommandés par Edward Jones. Ces portefeuilles peuvent être composés de divers placements 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 fonds communs de la Série Portefeuilles Guidés (« SPG »), qui sont une série de fonds communs de placement à frais réduits conçus pour les comptes de Portefeuille Guidés. Si vous passez des parts de fonds communs de la SPG d'une série à des parts de fonds communs de la SPG d'une autre série dans la même famille de fonds, les gains réalisés sur la transaction de vente peuvent être imposables sauf s'ils sont détenus dans un compte enregistré non imposable. La possibilité de détenir ces placements, et d'autres, peut changer à la discrétion d'Edward Jones.

Les fonds communs de placement et les autres placements 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, ne peuvent pas être détenus dans les Portefeuilles Guidés. Les achats de nouvelles émissions de titres ne sont généralement pas admissibles aux Portefeuilles Guidés, car ces titres comportent habituellement une rémunération versée au courtier. De plus, il est possible que les parts de certains fonds communs de placement, comme celles de fonds communs de la SPG, ne puissent 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.

Pour ouvrir et tenir un compte Portefeuille Guidé, vous devez détenir en tout temps une valeur minimale en dollars. Nous pouvons augmenter cette valeur minimale au fil du temps, à notre discrétion, mais vous en serez informé au préalable. 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

Contrairement aux comptes avec conseils, si votre compte est un « compte géré », il sera géré de façon discrétionnaire, et des décisions de placement seront prises et exécutées pour vous en fonction de l'objectif choisi du portefeuille. Les décisions de placement prises par un gestionnaire de portefeuille Edward Jones ou par un gestionnaire de portefeuille tiers sont conformes aux modalités énoncées dans votre Convention de compte géré

et dans votre Convention de compte Edward Jones (collectivement, la « Convention de compte géré Edward Jones »).

Si vous détenez un compte géré, vous pouvez faire votre choix parmi divers programmes de comptes gérés. Chaque programme a recours à divers portefeuilles modèles soigneusement construits et composés d'un panier de placements. Edward Jones agira à titre de gestionnaire de portefeuille et pourra adopter ses propres modèles de placement exclusifs ou employer les modèles de gestionnaires tiers lors de la gestion de votre compte. Ni Edward Jones ni ses conseillers ne reçoivent d'incitatifs préférentiels pour recommander les modèles de placement d'Edward Jones avant les modèles ou les services de gestion de tiers offerts par l'entremise d'Edward Jones.

Les comptes gérés sont des programmes tarifés. Vous payez des frais de programme mensuels en fonction de l'actif de votre ou vos comptes ainsi que les frais imputés par les fonds inclus dans votre compte. Selon le programme que vous choisissez, vous pouvez également payer des frais supplémentaires aux gestionnaires de portefeuille tiers qui gèrent les fonds et qui conçoivent les stratégies de placement utilisées dans votre compte. Edward Jones perçoit ces frais à partir de votre compte au nom de ces gestionnaires de portefeuille. Certains titres, ententes de placement et programmes de comptes gérés peuvent nécessiter des placements minimums plus élevés ainsi que des frais supplémentaires dont Edward Jones vous avisera au cas par cas par le biais des informations communiquées pour ces programmes.

Les comptes gérés peuvent être enregistrés ou non enregistrés. Certains placements détenus dans un compte géré ne peuvent pas être transférés d'un compte géré à un autre et devront être vendus en espèces avant que les actifs puissent être transférés dans un compte détenu auprès d'un autre courtier ou dans un autre compte non géré détenu auprès d'Edward Jones. Lorsque vous vendez ces placements, tout gain réalisé lors de la vente est imposable, à moins qu'ils ne soient détenus dans un compte enregistré ou non imposable. La Convention de compte géré Edward Jones renferme d'autres modalités applicables aux comptes gérés, y compris les placements minimums requis pour l'ouverture et le maintien du compte géré.

Choix de compte

Il est possible d'ouvrir des comptes enregistrés ou des comptes non enregistrés sous forme de comptes avec conseils ou de comptes gérés Edward Jones, comme suit :

Catégorie d'enregistrement	Type de compte Edward Jones
Comptes de placement non enregistrés (également appelés comptes de placement « en espèces »)	Comptes avec conseils ou comptes gérés
Comptes de régimes d'épargne-retraite (dont les REER, les FERR et les FRV)	Comptes avec conseils ou comptes gérés
Comptes d'épargne libre d'impôt (CELI)	Comptes avec conseils ou comptes gérés
Comptes de régimes de retraite collectifs	Comptes de courtage traditionnels seulement
Comptes de régime d'épargne-études (REEE)	Comptes de courtage traditionnels seulement
Comptes de régime d'épargne-invalidité (REEI)	Comptes de courtage traditionnels seulement
Comptes d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP)	Comptes de courtage traditionnels seulement

Produits de placement

Selon leur type, les comptes Edward Jones peuvent être composés de différents produits de placement. Les types de produits de placement offerts varient selon le type de compte et le programme choisi. Les placements peuvent être de différente nature :

- Actions (p. ex. des actions cotées sur une bourse)
- Titres à revenu fixe (p. ex. : obligations, débentures, obligations à coupon zéro, certificats de placement garanti [CPG])
- Fonds communs de placement
- Fonds négociés en bourse (FNB)
- Fonds distincts
- Placements non traditionnels
- Comptes d'épargne à intérêt élevé (CEIE)

Nous offrons uniquement des titres qui ont fait l'objet d'un processus d'examen interne complet avant d'être approuvés par Edward Jones. Dans le but d'éviter les conflits d'intérêts, nous n'offrons pas de produits exclusifs, y compris des produits de placement gérés par une de nos sociétés affiliées ou filiales. La question des produits et services exclusifs est abordée dans le tableau relatif aux conflits d'intérêts importants, à partir de la page 10.

À l'exception de certains types de placements non traditionnels, les titres que nous vous recommandons pourront être liquidés ou revendus rapidement. 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.

Il est important de garder à l'esprit que la valeur des titres individuels n'est pas garantie. Dès lors, 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 investisseurs (FCPI) couvre uniquement les pertes des clients des sociétés membres de l'OCRI – comme Edward Jones – découlant de l'insolvabilité d'une société membre, dans les limites prescrites, et non les pertes de placement qui résultent de la baisse de la valeur des titres ou de l'insolvabilité des émetteurs des titres.

Services supplémentaires

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

- Recherche sur les fonds communs de placement et les FNB
- Évaluation financière fondée sur vos objectifs
- Références hypothécaires
- Planification financière
- 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 »)

En outre, 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. 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 sont conservés de façon distincte pour être facilement déportés de l'actif total d'Edward Jones.

Ni Edward Jones ni votre conseiller ne prodiguent les 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 canadien des produits et services offerts, mais aucun conseil 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. De plus, si vous êtes un contribuable américain ou si vous êtes autrement assujéti à la fiscalité américaine, d'autres considérations liées aux questions ci-dessus entrent en compte (notamment concernant le traitement des fonds communs de placement et de certains types de comptes enregistrés). Nous vous encourageons donc à consulter un fiscaliste qualifié en matière de fiscalité américaine pour vous conseiller en fonction de votre situation personnelle.
- Préparation de déclarations de revenus – Edward Jones et votre conseiller ne peuvent pas préparer votre déclaration de revenus.

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. Nous vous invitons à parler à votre conseiller pour savoir quels produits et services vous conviennent.

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. La collecte de ces renseignements de « connaissance du client » permet à votre conseiller de bien connaître votre situation avant de formuler des recommandations de placement qui vous conviennent. Les renseignements de connaissance du client que nous recueillons et prenons en considération portent sur les informations suivantes :

- **Situation personnelle et financière :** Votre situation personnelle et financière globale actuelle, notamment votre âge, votre état matrimonial, votre état civil, les personnes qui sont à votre charge, les renseignements sur votre famille et votre situation d'emploi.
- **Connaissances et expérience en placement :** Votre compréhension de l'investissement et des produits de placement, ainsi que votre expérience en la matière. Il s'agit notamment de cerner votre compréhension des marchés financiers, des limites et des risques relatifs des divers types de placements, ainsi que de l'incidence du niveau de risque pris sur les rendements potentiels.
- **Objet du compte :** La raison pour laquelle vous choisissez d'investir, par exemple, épargner en vue de la retraite, épargner en vue des études, épargner en vue d'un achat important ou planifier l'héritage d'un petit-enfant.
- **Besoins et objectifs de placement :** Les résultats que vous souhaitez obtenir grâce aux placements de votre compte. Ils sont généralement définis en fonction de ce que vous voulez que les placements de votre compte produisent tout au long de l'horizon de placement (comme la préservation du capital, le revenu ou la croissance). Edward Jones distingue cinq choix potentiels de besoins et d'objectifs de placement :
 - **Préservation du capital :** Votre objectif est de maintenir la valeur de vos placements. La sécurité de votre placement est la priorité, même au prix d'une croissance du capital et de rendements moins importants.
 - **Production de revenu :** Votre objectif est de générer un revenu régulier. La stabilité et la prévisibilité sont plus importantes que la croissance du capital, et vous êtes à l'aise à l'idée de rechercher un rendement stable au fil du temps.

- **Équilibré (croissance et revenu) :** Votre objectif est d'adopter une approche équilibrée entre la croissance et le revenu, c'est-à-dire de générer un revenu stable pour répondre à vos besoins actuels tout en poursuivant une croissance modérée du capital pour répondre à vos besoins à long terme.
 - **Appréciation du capital (croissance) :** Vous privilégiez la croissance du capital à long terme plutôt qu'un revenu stable. Vous êtes à l'aise avec les fluctuations à court terme de la valeur de votre portefeuille, car votre priorité est de bâtir la valeur de vos placements au fil du temps.
 - **Croissance dynamique :** Votre objectif est de maximiser le potentiel de croissance du capital à long terme plutôt que de générer un revenu stable. Vous êtes à l'aise avec une forte volatilité de la valeur de votre portefeuille, car vous privilégiez l'augmentation la plus élevée possible de la valeur de vos placements au fil du temps.
 - **Tolérance au risque :** Votre attitude globale à l'égard du risque de placement. Ces informations reflètent votre tolérance au risque de baisse de la valeur de vos placements (y compris la possibilité de pertes permanentes) dans le cadre de vos efforts pour faire croître votre portefeuille sur tout votre horizon de placement. Très subjective, votre tolérance au risque dépend de vous, de vos préférences et de votre degré de tolérance au risque de placement.
 - **Capacité d'adaptation au risque :** Une évaluation objective de votre capacité à supporter et à vous remettre de toute perte de valeur de vos placements au cours de votre horizon de placement. L'évaluation de votre capacité d'adaptation au risque repose principalement sur votre horizon de placement et vos besoins de liquidités. Par exemple, si vous investissez en vue de votre retraite dans 20 ans, vous aurez probablement une capacité d'adaptation au risque plus élevée, car vous avez une plus longue période pour compenser les baisses et les pertes potentielles du marché. Toutefois, si vous êtes déjà à la retraite et que vous puisez dans vos placements, vous pourriez avoir une capacité moindre à supporter et à vous remettre des pertes du marché, car vous pourriez avoir besoin de ces actifs pour financer votre retraite.
 - **Profil de risque :** Votre profil de risque reflète le moins élevé de deux facteurs clés concernant le niveau de risque approprié pour votre compte, soit votre tolérance au risque et votre capacité d'adaptation au risque. Votre profil de risque sera l'un des facteurs essentiels de l'évaluation de l'objectif choisi du portefeuille que nous vous recommanderons.
 - **Horizon de placement :** Le nombre approximatif d'années pendant lesquelles vous prévoyez d'investir la majorité des actifs dans un compte. L'horizon comprendra à la fois les années d'accumulation, soit les années pendant lesquelles vous cotisez activement à vos placements, et les années de décaissement, soit les années pendant lesquelles vous avez l'intention de retirer des fonds de vos comptes de placement. Les horizons de placement se classent de la façon suivante : 0 à 2 ans, 3 à 5 ans, 6 à 10 ans, 11 à 15 ans, 16 à 20 ans ou plus de 20 ans.
 - **Besoins en liquidités :** Le montant approximatif que vous pourriez avoir besoin de retirer du compte dans les trois prochaines années pour répondre à vos obligations ou à vos besoins financiers. Si vos besoins de liquidités représentent une part importante de vos placements dans le compte, nous vous demanderons plus de renseignements sur vos besoins au cours des 13 prochains mois afin de nous assurer que vos placements peuvent y répondre.
 - **Revenu annuel :** Le revenu total que vous gagnez au cours d'une année civile. Il peut s'agir d'un salaire, de revenus de travailleur autonome, de revenus de votre entreprise, de prestations de sécurité sociale, de revenu de retraite ou de revenu de location. Dans le cas des comptes conjoints, le revenu annuel déclaré devrait correspondre au revenu total combiné de tous les titulaires du compte.
 - **Valeur nette :** Votre valeur nette est calculée en additionnant la valeur de vos actifs liquides (comme vos placements et vos liquidités) et de vos actifs fixes (comme vos biens immobiliers), puis en soustrayant votre passif financier (comme vos dettes personnelles et vos prêts hypothécaires).
 - **Actif financier liquide net :** Pour calculer votre actif financier liquide net, nous additionnons la valeur de vos liquidités, de vos dépôts, de vos certificats de placement garanti (CPG), de vos titres (comme des actions, des obligations, des fonds communs de placement, des FNB ou des fonds distincts), puis nous soustrayons de cet actif les encours de vos prêts.
- Après étude de vos renseignements de connaissance du client, votre conseiller Edward Jones travaillera avec vous pour définir :**
- **Un objectif calculé du portefeuille** – une première évaluation, générée par le système, de la stratégie de placement potentielle de votre compte. Ce calcul reflète la valeur la plus faible entre

vosre tolérance au risque et votre capacité d'adaptation au risque. Par exemple, si votre tolérance au risque est élevée, mais que vous avez peu d'années pour investir, votre objectif calculé du portefeuille mettra davantage l'accent sur les placements en titres à revenu fixe, moins risqués, dans votre portefeuille (compte tenu du délai plus court pour vous remettre d'un repli du marché).

- **Un objectif choisi du portefeuille** – la stratégie globale finalement choisie pour votre compte. Votre conseiller peut vous recommander un objectif choisi du portefeuille qui est le même que l'objectif calculé du portefeuille, ou vous en recommander un autre en fonction de vos renseignements de connaissance du client (par exemple, si vous prévoyez travailler à temps partiel et générer un revenu à la retraite). Dans tous les cas, l'objectif choisi du portefeuille que votre conseiller recommande reposera à la fois sur votre objectif calculé du portefeuille initial et par vos renseignements de connaissance du client et les autres renseignements de placement que vous avez fournis. Vous pouvez choisir d'accepter l'objectif choisi du portefeuille recommandé par votre conseiller, ou en choisir un autre, à condition que votre conseiller et Edward Jones estiment qu'il est conforme à nos obligations réglementaires.

Une fois défini, votre objectif choisi du portefeuille fixera la stratégie de placement globale de votre compte, en déterminant les placements considérés comme convenant à votre compte et en orientant les mesures de placement que votre conseiller vous recommande, notamment les recommandations d'achat, de vente ou de conservation.

Votre conseiller doit avoir une excellente compréhension des produits de placement (ce qu'on appelle la « connaissance du produit ») et envisager une gamme raisonnable de solutions de rechange lorsqu'il vous fait des recommandations de placement.

Ainsi, lorsque nous vous ferons part d'une mesure de placement recommandée (ou lorsque nous prenons des décisions de placement pour vous dans le cadre d'un compte géré), nous agissons dans votre intérêt et nous nous assurerons que toute recommandation ou décision de placement convient à votre compte.

De plus, outre les évaluations de la convenance réalisées lorsque nous formulons des recommandations, nous évaluons également la convenance dans les cas suivants :

- lorsque des positions de placement sont reçues dans votre compte par le biais d'un dépôt ou d'un transfert;
- lorsque 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 convenance;

- lorsque nous apprenons qu'un changement pour l'un des placements de votre compte pourrait faire en sorte que ce dernier ne respecte plus les exigences en matière de convenance;
- lorsque nous effectuons notre examen périodique de vos renseignements de connaissance du client;
- lorsque le conseiller responsable de votre compte change.

Votre conseiller vérifiera vos renseignements de connaissance sur 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.

Documentation et instructions relatives à votre compte

Avant l'ouverture de votre compte, votre conseiller vous enverra les documents ci-dessous :

- Un Formulaire d'autorisation de compte, comprenant les Renseignements sur le compte client, qui indiquent les renseignements de connaissance du client que vous avez fournis à Edward Jones. Si vous ouvrez un compte de retraite, votre Formulaire d'autorisation de compte contiendra également des renseignements concernant le régime enregistré, ainsi que la désignation de bénéficiaire, s'il y a lieu, et la Déclaration de fiducie applicable au régime.
- Une Convention de compte et autres divulgations, qui renferme le document Information sur la relation avec les clients.
- Une brochure approuvée par l'OCRI décrivant le processus de plainte, entre autres points.

Selon le type de compte et les options, votre conseiller peut également vous transmettre les documents suivants :

- Une convention de compte sur marge, si vous ouvrez un compte sur marge.
- Une entente client des Portefeuilles Guidés, si vous ouvrez un compte Portefeuilles Guidés.

- Une convention de compte géré, si vous ouvrez un compte géré.
- Un document de divulgation sur les obligations à coupons détachés, si vous achetez des obligations à coupons détachés.

Avant d'ouvrir votre compte, veuillez lire attentivement tous ces documents et vous assurer que tous les renseignements de connaissance du client consignés sont exacts avant de signer le formulaire.

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 de vos renseignements de connaissance du client, comme votre situation d'emploi, votre état matrimonial, votre revenu, votre valeur nette, vos objectifs de placement, l'objet de votre compte, votre horizon de placement, vos besoins de liquidité ou votre tolérance au risque devrait être communiqué à votre conseiller afin qu'il puisse mettre nos dossiers à jour et continuer de vous prodiguer des conseils adaptés. Si vous n'avez pas votre conseiller de ces changements, 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 de vos renseignements de 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.

Veuillez noter que toutes les instructions que vous donnerez concernant les opérations effectuées sur les comptes doivent être communiquées verbalement à votre conseiller ou à d'autres représentants autorisés 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.

Dans tous les cas, nous nous réservons le droit de refuser vos instructions de placement si nous jugeons qu'elles ne vous conviennent pas au vu de vos renseignements de connaissance du client et de votre objectif choisi du portefeuille.

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 situation vulnérable s'applique à 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 et commissions de placement **Comptes avec conseils**

En investissant dans des titres et en détenant ou en liquidant des placements dans un compte avec conseils, vous pourriez devoir payer les frais 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 FNB :** 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. Ils sont également assortis de frais d'opération intégrés, qui sont décrits comme le « ratio de frais d'opération » ou le RFO du fonds. Les frais de gestion, les frais d'exploitation et les frais d'opération 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. Un RFG s'applique à tous les fonds communs de placement et FNB, et un RFO s'applique à la plupart de ces fonds, y compris ceux qui sont inclus dans les Portefeuilles Guidés et les comptes gérés. Dans le cas des fonds communs de placement, les gestionnaires de fonds peuvent nous verser une partie de leurs frais de gestion, ce qui constitue une commission de suivi, pour les services continus que nous vous offrons lorsque permis. 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. Les fonds communs de placement et les FNB détenus dans

les Portefeuilles Guidés et les comptes gérés ne versent pas de commission de suivi à Edward Jones.

Ces frais sont expliqués en détail dans le prospectus du fonds ou du FNB ou dans l'aperçu du fonds ou du FNB. Si vous nous donnez une directive d'achat à l'égard d'un fonds commun de placement ou d'un FNB, vous recevrez l'aperçu du fonds ou du FNB en question. 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.sedarplus.ca). 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.

- **Placements non traditionnels sur le marché privé :** Les placements non traditionnels sur le marché privé englobent un éventail de produits et de structures. Les coûts, les commissions et les frais propres à chaque produit varient et sont décrits dans la notice d'offre, le prospectus ou les autres documents d'information du produit. Veuillez lire ces documents attentivement et discuter avec votre conseiller Edward Jones pour comprendre les coûts des produits et leur incidence sur un placement potentiel.
- **Portefeuilles Guidés Edward Jones^{MD} :** 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, comme stipulé 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 parts de fonds communs de placement – autres que de la Série Portefeuilles Guidés (GPS) –, de FNB ou de 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.

- **Comptes gérés :** S'il s'agit d'un compte géré, 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. Selon le programme que vous choisissez, vous pourriez également devoir payer des frais de gestion de placement mensuels aux gestionnaires de placement responsables des portefeuilles modèles utilisés pour construire votre portefeuille. Les frais du programme seront assujettis aux taxes applicables. De plus, les frais d'exploitation, les frais de gestion et les frais d'opération 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.

- **Tous les comptes :** Pour tous les comptes effectuant des opérations sur des actions et des obligations, Edward Jones a établi des politiques raisonnablement conçues pour obtenir la meilleure exécution des ordres des clients. Edward Jones peut agir à titre de mandataire pour vous et un autre client pour l'achat et la vente d'un même titre (une « opération croisée intentionnelle »), mais ne le fera que lorsqu'elle est conforme à notre politique de meilleure exécution et qu'elle est dans votre intérêt, afin de réduire l'incidence sur les marchés et le risque d'exécution. 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 l'adresse www.edwardjones.ca/ca-fr/divulgations/caracteristiques-des-comptes-et-modalites-de-service.

De plus, pour tout actif détenu en dollars américains ou en d'autres devises, une conversion peut être nécessaire à divers moments, notamment dans le cadre de l'achat ou de la vente de titres, de versements de dividendes ou d'intérêts, de transferts en espèces, de paiements de frais ou d'autres opérations semblables. Dans de tels cas, Edward Jones convertira les devises aux taux de change établis par nous. Ces taux affichent un écart par rapport aux taux du marché publiés, et Edward Jones touchera des revenus sur ces conversions de devises.

Les clients des Portefeuilles Guidés Edward Jones et des comptes gérés peuvent lier leurs comptes aux fins du calcul des frais. Pour savoir si vous êtes admissibles, consultez le site <https://www.edwardjones.ca/ca-fr/divulgations/terminologie-recurrentes/groupe-de-tarification>.

Votre conseiller pourrait vous offrir d'autres réductions en fonction de votre situation personnelle. Veuillez vous adresser à votre conseiller Edward Jones.

Incidence des frais et des charges de placement sur vos rendements

Les frais décrits ci-dessus sous la rubrique « Frais et commissions de placement » sont établis de façon à refléter la valeur de nos conseils et services et auront pour effet de réduire en conséquence 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

Au Québec, nos conseillers sont désignés sous le nom de conseillers en investissement. À l'extérieur du Québec, nos conseillers sont désignés sous le nom de conseillers financiers.

Quel que soit le lieu où vous vous situez, toutefois, 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 directement le client 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.

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, sauf pour 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, ou, pour les comptes gérés, lorsque vous n'avez pas choisi l'option de recevoir les avis d'exécution. 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 en ligne, à l'adresse suivante : www.edwardjones.ca/ca-fr. Si vous vous inscrivez au service d'accès au compte en ligne, 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 10 jours suivant l'avis d'exécution ou dans les 45 jours suivant le relevé, s'ils renferment selon vous des erreurs ou des transactions que vous n'avez pas autorisées.

Comme il est précisé dans la Convention de compte, si vous ne nous informez pas d'une erreur dans les délais susmentionnés, vos relevés et avis d'exécution sont considérés comme complets et exacts.

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 initialement 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 comme des FNB ou des fonds communs de placement, ou si vous avez un compte géré qui utilise des stratégies de placement établies par des gestionnaires de placements tiers, les gestionnaires de placements de ces fonds et stratégies peuvent mesurer leur rendement par rapport à un ou plusieurs indices de référence en fonction de leurs propres mandats de placement. Cependant, le rendement de votre compte pourrait différer de celui obtenu par le gestionnaire de placement, 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 représentants 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 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 représentants et ceux d'un client seraient divergents, b) Edward Jones ou ses représentants seraient incités à faire passer les intérêts d'Edward Jones ou ceux de nos représentants 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 représentants 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 représentants 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 représentants peuvent être confrontés.

Conflits d'intérêts importants

Vous trouverez dans le tableau 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.

Nature et portée du conflit d'intérêts	Incidence et risque potentiels du conflit d'intérêts	Comment nous le traitons
<p>Conflits liés à la rémunération et aux incitatifs – nous obtenons une rémunération en contrepartie des produits et des services que nous vous offrons.</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notre priorité est de comprendre les objectifs, les besoins et le profil de risque 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 aucune part des commissions ou de la rémunération du conseiller.
<p>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.</p>	<p>Il existe un risque pour le client qu'une réduction offerte ou 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 et être juste pour l'ensemble de nos clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notre priorité est de comprendre les objectifs, les besoins et le profil de risque 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 aucune part des commissions ou de la rémunération du conseiller. • La disponibilité des programmes de réduction est décrite dans nos documents destinés aux clients.

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 mandataires, de personnes autorisées à négocier, de liquidateurs ou de fiduciaires 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 nuire à 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 assurerons 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. Les services et programmes exclusifs (y compris les comptes en gestion distincte) sont abordés ci-dessous.
Services et programmes exclusifs – services, stratégies de placement, comptes en gestion distincte et programmes tarifés exclusifs à Edward Jones	Il existe un risque que les services ou les programmes exclusifs soient recommandés avant ceux de tiers qui sont offerts par l’entremise d’Edward Jones.	<ul style="list-style-type: none"> • Ni Edward Jones ni ses conseillers ne reçoivent d’incitatifs préférentiels pour recommander en priorité des services ou des programmes exclusifs de l’entreprise par rapport aux offres comparables de tiers proposées par l’entremise d’Edward Jones.
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 des commissions 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 (ou, au Québec, dans un délai de 60 jours civils) 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.

Si vous ne recevez pas notre réponse finale dans les 90 jours civils ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse finale, vous pouvez choisir de faire suivre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour examen, comme il est indiqué dans le document « Comment l'OCRI protège les investisseurs » fourni à l'ouverture de votre compte. Comme il est indiqué dans la brochure, vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'OCRI ou de l'AMF dans certaines situations et dans des délais précis. Vous pouvez également tenter une poursuite et demander des conseils juridiques indépendants pour vous informer des options et des recours, notamment les renseignements concernant les délais applicables pour tenter une poursuite dans votre province ou territoire.

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

Les placements à effet de levier impliquent l'emprunt de fonds pour financer l'achat de placements ou des opérations sur placements. Pour ce faire, vous pouvez utiliser une relation que vous avez déjà établie avec une institution de prêt indépendante (comme une banque) ou établir un compte sur marge chez Edward Jones. Pour les fonds empruntés à des tiers, nous vous demanderons de signer une Déclaration de divulgation des risques liés à l'effet de levier. Pour les comptes sur marge établis par l'entremise d'Edward Jones, nous vous demanderons de signer une convention de compte sur marge en plus de votre Convention de compte.

Dans un cas comme dans l'autre, il est important de souligner que 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 ou ne pas respecter l'objet de votre compte.

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 généralement 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 ou de sociétés de certains secteurs 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.

La valeur des fonds communs de placement et des FNB fluctue en fonction du rendement des titres sous-jacents qu'ils détiennent. Bien que la diversification puisse réduire les effets des rendements décevants d'un titre donné, ces fonds restent soumis au risque de marché, au risque de gestion et aux risques liés aux catégories d'actif dans lesquelles ils investissent. Les fonds qui se concentrent sur un secteur, un thème, une région géographique ou une stratégie de placement en particulier, ou qui utilisent des stratégies de placement complexes, des produits dérivés ou des placements non traditionnels, peuvent présenter des risques spécifiques à leur composition. Vous devez soigneusement tenir compte de ces risques lorsque vous décidez d'investir ou non dans un fonds particulier.

Les placements non traditionnels sur le marché privé comportent des risques supplémentaires. Contrairement aux fonds communs de placement de détail, leur liquidité est limitée, ce qui signifie qu'ils ne peuvent être facilement vendus ou rachetés et peuvent être assujettis à des restrictions sur les retraits ou les transferts. Ces placements font souvent appel à des stratégies complexes et investissent dans des titres illiquides, ce qui peut accroître le potentiel de perte. Nous vous conseillons d'étudier attentivement les documents d'offre de ces placements et de discuter des risques avec votre conseiller.

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 à la présente 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 de l'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 état matrimonial, à votre revenu, à vos ressources financières, à vos objectifs et à votre horizon de placement, à l'objet de votre compte, à vos besoins de liquidité ou à votre tolérance au 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.