



DIVULGATIONS RÉGLEMENTAIRES

SOMMAIRE

Déclaration de principes sur les conflits d'intérêts	127
Situations de conflits d'intérêts	127
Émetteurs reliés ou associés à GPD	128
Votre protection	134
Normes d'équité	140
Risque associé à l'achat de titres par recours à des fonds empruntés.....	141

Déclaration de principes sur les conflits d'intérêts

La gestion discrétionnaire de portefeuille de Desjardins Gestion de patrimoine, Gestion privée, est offerte par Gestion Placements Desjardins inc. (« **GPD** ») filiale détenue en propriété exclusive par la Fédération des caisses Desjardins du Québec (la « **Fédération** »).

Le siège social de GPD est situé dans la province de Québec où elle y est inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille. Elle est également inscrite à ce titre, comme société non résidente, dans les provinces : Nouvelle-Écosse, Alberta, Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick, Ontario, Saskatchewan et Terre-Neuve-et-Labrador.

Elle est également inscrite à titre de gestionnaire de fonds d'investissement au Québec et en Ontario dans le cadre de la gestion des Fonds privés GPD. Les Fonds privés GPD sont offerts dans les provinces où GPD est inscrite comme gestionnaire de portefeuille.

GPD est soumise à l'ensemble de la réglementation s'appliquant à ces deux statuts. En cas d'exigences différentes, GPD applique la règle la plus sévère.

Au sens du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites, l'agent responsable de GPD est l'**Autorité des marchés financiers du Québec (AMF)**.

Il importe à GPD que ses clients soient informés des conflits d'intérêts existants ou potentiels qui pourraient survenir dans le cadre de ses activités. Un conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts de différentes personnes, notamment ceux d'un client et ceux de GPD ou l'un de ses représentants (administrateurs, dirigeants, associés, membre de son personnel) sont incompatibles ou divergents.

GPD prend des mesures raisonnables pour relever tous les conflits d'intérêts importants existants ou qu'elle s'attend raisonnablement à voir survenir. Elle évalue le niveau de risque associé à chaque conflit et évite toute circonstance comportant un conflit d'intérêts grave ou qui présente un risque trop élevé pour sa clientèle.

Dans toute autre situation comportant un conflit d'intérêts, GPD s'assure que des mesures appropriées sont mises en place de manière à contrôler efficacement ce conflit.

Les activités de GPD et de ses représentants sont encadrées par un Code de déontologie et par un Manuel de Conformité dont ses représentants doivent attester la lecture chaque année.

Situations de conflits d'intérêts

GPD, par la présente déclaration, vous informe de la nature et de la portée des conflits d'intérêts qui peuvent avoir une incidence sur les services qu'elle vous offre.

Émetteurs reliés ou associés à GPD

Comme mentionné plus haut, GPD est une filiale en propriété exclusive de la Fédération.

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

BANQUE ZAG	Banque à charte spécialisée dans l'offre de produits financiers en ligne et appareils mobiles. Cette société est une filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération.
CAISSES DESJARDINS	Membres de la Fédération et de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario inc.
CAPITAL DESJARDINS INC.	Filiale en propriété exclusive de la Fédération, cette société a pour mandat d'émettre ses propres titres sur les marchés financiers et d'en investir le produit dans des titres émis par les caisses Desjardins.
CAPITAL RÉGIONAL ET COOPÉRATIF DESJARDINS INC. (CRCD)	Fonds d'investissement dont le gestionnaire de portefeuille est Desjardins Capital de risque inc. (qui est elle-même une filiale en propriété exclusive de la Fédération), CRCD mobilise du capital de développement au moyen d'appels publics à l'épargne et injecte ces fonds dans des coopératives et des petites et moyennes entreprises.
CORPORATION FIERA CAPITAL	Compagnie publique dans laquelle Desjardins Holding financier inc., filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération, détient indirectement une participation importante.
FÉDÉRATION DES CAISSES DESJARDINS DU QUÉBEC	La Fédération agit notamment à titre de trésorier du Mouvement Desjardins et son agent financier sur les marchés canadien et international. Elle offre du financement, des services bancaires et des services internationaux aux organisations institutionnelles et aux moyennes et grandes entreprises.
FIDUCIE DESJARDINS INC.	Filiale en propriété exclusive de la Fédération, cette société est une société de fiducie du Mouvement Desjardins.
FNB DESJARDINS	Famille de fonds commun de placement négociés en bourse, dont le fiduciaire est Fiducie Desjardins inc., qui est une filiale en propriété exclusive de la Fédération. Desjardins Gestion internationale d'actifs inc. (DGIA), filiale en propriété exclusive de Desjardins Société financière inc., elle-même filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération, est la société de gestion et le gestionnaire de portefeuille des FNB Desjardins.
FONDS DESJARDINS	Famille de fonds communs de placement, dont le fiduciaire et le dépositaire est Fiducie Desjardins inc., qui est une filiale en propriété exclusive de la Fédération. Desjardins Société de placement inc., filiale en propriété exclusive de Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie, elle-même filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération, est la société de gestion et le promoteur des Fonds Desjardins. Desjardins Gestion internationale d'actifs inc. (DGIA) est leur gestionnaire de portefeuille. DGIA est une filiale en propriété exclusive de Desjardins Société financière inc., elle-même filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération.

FONDS IRS MERITAS ET FONDS OCEANROCK	<p>Famille de fonds communs de placement dont Placements OceanRock inc., compagnie dans laquelle Desjardins Holding financier inc., une filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération, détient indirectement une participation importante, est la société de gestion et le promoteur.</p> <p>Placements OceanRock inc. est également inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille et agit à ce titre pour les Fonds IRS Meritas et Fonds OceanRock. Placements OceanRock inc. agit aussi à titre de fiduciaire des Fonds.</p>
FONDS NEI	<p>Famille de fonds communs de placement, dont Placements NordOuest & Éthiques S.E.C. est le fiduciaire et administrateur. Placements NordOuest & Éthiques S.E.C. agit aussi comme gestionnaire de portefeuille pour certains fonds.</p> <p>La Fédération est propriétaire à 50 % de Placements NordOuest & Éthiques S.E.C. par le biais de sa filiale Desjardins Holding financier inc.</p> <p>Fiducie Desjardins inc. est le dépositaire de ces fonds.</p>
FONDS MUTUELS FIERA CAPITAL	<p>Famille de fonds communs de placement dont Corporation Fiera Capital, compagnie dans laquelle Desjardins Holding financier inc., filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération, détient indirectement une participation importante, est la société de gestion et le promoteur.</p> <p>Corporation Fiera Capital est également inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille et agit à ce titre pour les Fonds mutuels Fiera Capital.</p>
GROUPE TMX LIMITÉE	<p>Compagnie publique dans laquelle Desjardins Holding financier inc., filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération, détient une participation. Groupe TMX Limitée exploite des marchés au comptant et des marchés des dérivés visant différentes catégories d'actifs, notamment les actions, les titres à revenu fixe et les produits énergétiques.</p>
DESJARDINS CAPITAL PME S.E.C	<p>Société(s) en commandite dont Desjardins capital de risque inc., filiale en propriété exclusive de la Fédération, agit comme commandité et dont l'objectif est de mobiliser du capital de développement privé dans des coopératives et des petites et moyennes entreprises.</p>

Dans le cadre de la gestion des comptes discrétionnaires de ses clients, GPD peut acheter ou vendre, ou formuler des recommandations à l'égard :

- a| Des valeurs mobilières d'un émetteur qu'elle-même ou une personne de son groupe possède ;
- b| Des valeurs mobilières au placement desquelles GPD ou une personne du même groupe participe ;
- c| Des valeurs mobilières d'un émetteur relié ou associé ;
- d| Des valeurs mobilières émises par un émetteur ayant comme employé, mandataire, associé, administrateur ou dirigeant un employé, un mandataire, un associé, un administrateur ou un dirigeant de GPD ou du Mouvement Desjardins.

GPD le fera en accord avec la réglementation applicable à ces opérations et toujours dans le meilleur intérêt de ses clients.

Dans le cas décrit à l'alinéa d|, GPD n'effectuera pas d'opération impliquant cet émetteur, à moins qu'auparavant le client concerné ait été informé de ce fait et ait autorisé par écrit une telle opération.

GPD s'assure par ailleurs que des politiques raisonnables et équitables existent et sont mises en oeuvre pour la gestion des conflits d'intérêts propres aux activités de gestion de portefeuille, telles la répartition équitable de titres, les commissions redirigées (« soft dollars »), l'exercice des droits de vote, les pratiques de rémunération et de répartition des dépenses, la correction d'erreurs, la confidentialité de l'information, la répartition des transactions et la meilleure exécution.

ÉMETTEURS NON RELIÉS À GPD

Des conflits peuvent aussi se produire dans les relations entre GPD et d'autres émetteurs qui ne sont ni reliés ni associés ; par exemple, des fiducies, des sociétés de personnes, d'autres structures intermédiaires qui émettent du papier commercial adossés à des actifs. Dans une telle situation, les pratiques et procédures en vigueur et en accord avec la réglementation seront appliquées.

AUTRES SOCIÉTÉS RELIÉES À GPD MOUVEMENT DESJARDINS

L'organigramme des sociétés faisant partie du Mouvement Desjardins est disponible sur Internet à l'adresse suivante : http://www.desjardins.com/fr/a_propos/qui-nous-sommes/organigramme/

RELATIONS ENTRE GPD ET D'AUTRES ENTITÉS DU MOUVEMENT DESJARDINS

GPD est une entité distincte de la Fédération et de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario inc. ainsi que de leurs caisses membres. Dans certains cas, les places d'affaires de ces entités sont situées à la même adresse et dans les mêmes bureaux. Les représentants de GPD exercent leur fonction uniquement pour le compte de GPD. D'autre part, à moins que GPD n'informe le client du contraire, les titres achetés par l'entremise de GPD présentent les caractéristiques suivantes :

- a| ils ne sont pas garantis par un organisme public d'assurance-dépôts ;
- b| ils ne sont pas garantis par les caisses ;
- c| ils peuvent subir des fluctuations de valeur.

REPRÉSENTANTS DE GPD

Dans le cours normal de l'exercice de leurs fonctions, les représentants de GPD pourraient se trouver dans des situations où leurs intérêts personnels entrent en conflit avec ceux d'un ou des client(s) de GPD.

Le Code de déontologie et le Manuel de Conformité de GPD établissent comme principe fondamental la préséance des intérêts des clients sur ceux de GPD et de ses représentants.

Le Code de déontologie et le Manuel de Conformité de GPD édictent des normes qui guident la conduite de ses représentants, notamment l'interdiction :

- d'utiliser de l'information confidentielle acquise dans l'exercice ou à l'occasion de leurs fonctions, ou de profiter d'une situation, en vue d'obtenir un avantage de quelque nature que ce soit ;

- d'accepter ou de donner des cadeaux, divertissements et compensations susceptibles d'influencer les décisions à prendre dans l'exercice de leurs fonctions;
- d'exercer des activités extérieures susceptibles d'interférer ou d'entrer en conflit avec leurs fonctions chez GPD;
- de conclure sur une base personnelle des opérations financières avec des clients de GPD;
- de donner des ordres de transaction qui entrent, en toute connaissance de cause, en conflit avec les intérêts des clients de GPD;
- de s'adonner à toute activité ou de détenir un intérêt dans toute entreprise ou de prendre part à toute association susceptible d'entraver ou de sembler entraver l'indépendance de leur jugement dans le meilleur intérêt des clients de GPD.

Les représentants de GPD doivent divulguer aux clients concernés tout conflit d'intérêts et tout intérêt personnel sur un titre ou un autre investissement dont on peut s'attendre à ce qu'il affecte leur capacité à les conseiller de façon objective et impartiale.

Les représentants de GPD doivent également divulguer à leur employeur toute situation dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elle nuise à leur devoir envers l'employeur ou à leur capacité à donner des conseils objectifs et impartiaux.

GPD s'assure que les pratiques de rémunération de son personnel ne sont pas incompatibles avec ses obligations envers ses clients.

ENTENTES D'INDICATION DE CLIENTS

Dans le cadre de ses activités, GPD a conclu des ententes de partage de commissions avec les partenaires d'affaires suivants :

- Caisses membres de la Fédération des caisses Desjardins du Québec (la Fédération);
- Caisses membres de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario inc;

- Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie (DSF);
- Desjardins Assurances générales inc. (DAG);
- Banque Transatlantique S.A. (BT).

Ces entités sont des filiales Desjardins et membres du même groupe financier, le Mouvement Desjardins, à l'exception de BT qui est un partenaire d'affaires externe. Les caisses précitées offrent des services bancaires. BT offre des services bancaires à l'extérieur du Canada. DSF offre des produits d'assurance de personnes et DAG offre des services d'assurance de dommages pour les biens.

Selon les ententes d'indication de clients intervenues entre GPD et les entités précitées, le personnel des caisses et BT peuvent indiquer des clients à GPD, qui sera en mesure de leur offrir tous ses services disponibles de gestion privée. Les représentants de GPD sont habilités à indiquer des clients à DSF et DAG pour des produits d'assurance de même qu'à BT pour des services bancaires à l'extérieur du Canada.

Comme mentionné plus haut dans le présent document, GPD est inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (Nouvelle-Écosse, Québec, Alberta, Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick, Ontario, Saskatchewan et Terre-Neuve-et-Labrador).

Toute activité nécessitant une inscription et qui découle des ententes d'indication de clients sera exercée par la personne inscrite recevant l'indication.

Il est interdit à GPD et à ses représentants de négocier des titres ou de donner des conseils sur des titres autres que ceux pour lesquels ils sont dûment inscrits ou détiennent un permis en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable.

DÉTAILS DES ENTENTES D'INDICATION DE CLIENTS EN VIGUEUR :

I. INDICATION DE CLIENTS À GPD PAR LA FÉDÉRATION DES CAISSES

En contrepartie d'indication de clients à GPD, les caisses reçoivent, à titre d'intermédiaires, une rémunération, selon le pourcentage indiqué dans le tableau ci-dessous.

TYPE ET MODE DE RÉMUNÉRATION	SERVICES	RÉMUNÉRATION
Basée sur un pourcentage annuel des honoraires générés par le membre des caisses référé à GPD et payable annuellement.	Gestion discrétionnaire et autres services connexes	Un taux récurrent de 10,5 % des honoraires générés par les ménages référés et un taux boni de 72 % des honoraires perçus dans les douze (12) premiers mois générés par les ventes nettes.

La rémunération prévue ci-haut n'est versée à la caisse concernée que pour les membres référés qui confie à GPD la gestion d'un portefeuille dont la valeur est supérieure à 500 000 \$.

Lorsqu'un membre référé par la caisse à GPD est ensuite référé à DSF par GPD, la rémunération que versera DSF à GPD la première année pour la vente d'assurance au membre référé, sera séparée entre GPD, qui aura droit à 80% du montant, et la caisse, qui aura droit à 20% du montant.

2. INDICATION DE CLIENTS À DSF PAR GPD

En contrepartie d'indication de clients (non membre des caisses) à DSF, GPD reçoit dans la première année de la signature d'un nouveau contrat d'assurance, à titre d'intermédiaire, un pourcentage de la rémunération de DSF calculée en fonction du type de produits ou de services, selon les détails indiqués dans le tableau ci-dessous.

RÉMUNÉRATION Versée par DSF à :	PREMIÈRE ANNÉE	
	GPD	
	Prime d'assurance	% de rémunération
	0 \$ à 999 \$	15 %
	1000 \$ à 4999 \$	25 %
	5000 \$ et plus	40 %

Par ailleurs, lorsque GPD indique à DSF un client-membre d'une caisse, la caisse reçoit la totalité de la rétribution versée par DSF, applicable rétroactivement au 1^{er} janvier 2014.

Le tableau ci-dessus indique la rémunération pour les produits d'assurance les plus vendus. **Il n'est pas exhaustif.** D'autres modes de rémunération s'appliquent aux autres produits/services accessoires offerts par DSF, tels que l'assurance collective; l'assurance vie pour les 50 ans et plus; l'assurance voyage, accident ou mieux-être; les contrats de fonds de placement garanti; les rentes de retraite individuelles (rente viagère et rente certaine); les régimes de retraite individuels (RRI); les régimes collectifs (REER collectif, régime à cotisation déterminée, régimes de participation différée aux bénéfices (RPDB), autres); les rentes servies collectives et autres.

3. INDICATION DE CLIENTS À DAG PAR GPD

En contrepartie d'indication de clients à DAG, GPD reçoit une rémunération allant jusqu'à 15 % de la prime d'assurance souscrite pour les services aux particuliers et un maximum de 2000 \$ pour les services aux entreprises.

4. INDICATION DE CLIENTS À BT PAR GPD

BT est une filiale en propriété exclusive appartenant à 100 % au Groupe Crédit Mutuel qui offre des services bancaires principalement dans les domaines suivants: banque privée, accompagnement des expatriés, administration de plans d'actionnariat salariés et le conseil aux bénéficiaires. L'immatriculation de BT à titre de bureau de représentation au Canada a été obtenue le 1^{er} août 2012 auprès du Bureau du Surintendant des Institutions Financières (**BSIF**).

En contrepartie d'indication de clients à BT, GPD reçoit, à titre d'intermédiaire, une rémunération calculée en fonction de la nature de la transaction, selon les pourcentages indiqués dans le tableau ci-dessous.

PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES ASSOCIÉS À LA COLLECTE D'ÉPARGNE FINANCIÈRE	FRAIS DE GESTION ADMINISTRATIVE DES CONTRATS D'ASSURANCE-VIE	FRAIS DE DOSSIERS DE CRÉDITS (FRAIS EFFECTIFS À LA MISE EN PLACE DU PRÊT)
20 % du produit net bancaire	20 %	50 %

5. INDICATION DE CLIENTS À GPD PAR BT

En contrepartie d'indication de clients à GPD, BT reçoit, à titre d'intermédiaire, un montant annuel équivalent à 50 % des honoraires net de gestion (tel que défini ci-dessous) générés pour les clients référés par BT et qui ont retenu les services de GPD pour la gestion discrétionnaire de portefeuille. Ces services sont fournis par une division de GPD dédiée pour desservir les besoins des clients référés par BT (la « **Division** »).

Toute activité relative aux spécifications du client et nécessitant une inscription à titre de gestionnaire de portefeuille et de gestionnaire de fonds d'investissement auprès des autorités réglementaires sera exercée exclusivement par GPD. BT demeure responsable de tout autre service qu'il fournit au client et pour lequel il détient un permis ou une inscription auprès des autorités compétentes (si nécessaire).

« Honoraires net de gestion »: représente le total des honoraires bruts facturés au client par la Division moins les frais suivants :

- 20 % des honoraires bruts versés par un client pour référence aux partenaires d'où il origine (Caisses Desjardins, BT ou Crédit Mutuel) ;
- 12 pts de base (0.12 %) de frais de gestion pour tous les mandats de gestion discrétionnaire confiés à la Division, calculés sur la base des actifs sous gestion des clients de la Division ;
- 5 pts de base (0.05 %) pour les frais opérationnels récurrents de la Division, notamment : préparation et envoi d'états de compte aux clients, accès

au système informatique et à l'infrastructure opérationnelle de GPD, gouvernance et encadrement de la conformité réglementaire et support à la clientèle ; calculés sur la base des actifs sous gestion des clients de la Division ;

- 5 pts de base (0.05 %) pour la force de vente de GPD, notamment pour l'apport du représentant-conseil GPD inscrit auprès des autorités qui prépare le dossier client, calculé sur la base des actifs sous gestion du compte client concerné et seulement durant la première période d'un an où le client concerné fait affaires avec la Division ;
- Frais pour modifier les systèmes opérationnels actuels de GPD si ces modifications sont nécessaires au fonctionnement de la Division ;
- Frais de poursuite d'un tiers occasionnés par les opérations de la Division.

Autres ententes d'indication de clients

GPD peut conclure d'autres ententes d'indication de clients que celles énumérées ci-dessus. Conséquemment, GPD peut verser ou recevoir un pourcentage de rémunération pour l'indication de clients différent de ce qui est présenté dans le présent document.

Quelle que soit l'entente de service convenue, les renseignements qui suivent sont communiqués au client référé, par écrit, avant l'ouverture du compte ou, si la fourniture de services au client par la personne à laquelle il est indiqué survient plus tôt, avant cette fourniture de services :

- le nom de chaque partie à l'entente d'indication de clients ;
- l'objet et les modalités importantes de l'entente, notamment la nature des services que chaque partie doit fournir ;
- les conflits d'intérêts découlant de la relation entre les parties à l'entente et de tout autre élément de celle-ci ;
- la méthode de calcul de la commission d'indication de clients et, dans la mesure du possible, le montant de la commission ;

- la catégorie d'inscription de chaque personne inscrite qui est partie à l'entente, avec une description des activités que chacune est autorisée à exercer dans cette catégorie et, compte tenu de la nature de l'indication de clients, des activités que la personne inscrite n'est pas autorisée à exercer ;
- dans le cas d'une indication de clients donnée à une personne inscrite, une mention indiquant que toute activité nécessitant l'inscription qui découlera de l'entente sera exercée par la personne inscrite recevant l'indication ;
- tout autre renseignement qu'un client raisonnable jugerait important pour évaluer l'entente.

S'il survient un changement dans l'information prévue ci-dessus, GPD fait en sorte que l'information écrite relative à ce changement soit fournie à chaque client concerné dès que possible, mais au plus tard le trentième jour avant la date du paiement suivant ou de la réception suivante d'une commission d'indication de clients.

Les représentants de GPD demeurent disponibles pour répondre aux questions de leurs clients.

Autres conflits d'intérêts

D'autres situations de conflits d'intérêts potentiels ou réels peuvent survenir en tout temps. GPD s'engage à faire le nécessaire pour repérer et traiter ces situations de façon équitable et raisonnable.

Il existe un conflit d'intérêts potentiel dans tout arrangement concernant l'indication de clients moyennant une rémunération, notamment parce que celui qui réfère a un intérêt financier à référer le client à l'autre partie. GPD aborde tout conflit d'intérêts potentiel en adoptant une appréciation commerciale respectueuse des normes déontologiques et liée exclusivement à la recherche de vos intérêts véritables.

La présente déclaration de principes sur les conflits d'intérêts est mise à jour si de nouvelles situations de conflits d'intérêts apparaissent. La version la plus récente de cette déclaration est disponible en tout temps sur le site Internet de GPD à gestionpriveedesjardins.com

Votre protection

I. PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

GPD a adopté une politique sur la protection des renseignements personnels (la « **Politique PRP** ») qui s'inscrit dans les orientations et les règles établies par le Mouvement Desjardins en matière de protection des renseignements personnels pour assurer la confidentialité et la protection de tous les renseignements personnels que le Mouvement Desjardins et ses composantes recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent concernant leurs clients. Par la Politique PRP, GPD désire se doter de règles particulières qui sont propres à ses secteurs d'activités.

La Politique PRP, dont les grandes lignes sont ici exposées, explique comment GPD protège les renseignements personnels de ses clients dans le cadre de la prestation de services financiers. Elle décrit aussi les principes appliqués et les mesures prises pour protéger les renseignements personnels de ses clients respectifs lors de l'exercice de ses activités au Canada.

2. RAISON D'ÊTRE

Outre le fait que GPD est soucieuse du respect des lois, celle-ci prend très au sérieux toutes les questions relatives à la protection des renseignements personnels, et s'engage à prendre les mesures requises pour assurer et préserver l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et le caractère privé des renseignements personnels de ses clients. L'adoption et le respect d'une politique concernant la protection des renseignements personnels contribuent à démontrer cet intérêt et devraient se traduire par un sentiment de confiance accrue de la part des clients à l'égard de GPD.

3. TERMINOLOGIE

Aux fins de l'application de la Politique PRP, les mots et expressions qui suivent signifient :

Collecte

Action de recueillir, d'accueillir ou d'obtenir des renseignements personnels de n'importe quelle source, y compris des tiers, par quelque moyen que ce soit.

Consentement

Acquiescement libre à ce qui se fait ou est proposé. Le consentement peut être exprimé ou implicite. Le consentement explicite est non équivoque et n'oblige pas l'organisme qui demande le consentement de la personne à l'inférer. Le consentement implicite survient lorsque les actions ou l'inaction de la personne permettent raisonnablement de déduire qu'il y a consentement.

Composante du Mouvement Desjardins

La Fédération, ses caisses membres, tout membre auxiliaire participant, telle la Fédération des caisses populaires de l'Ontario inc. et ses caisses affiliées, et toutes filiales détenues directement ou indirectement par la Fédération et ses caisses membres.

Liste nominative

Une liste de noms, adresses ou numéros de téléphone de personnes physiques, constituée ou non à partir d'un dénominateur commun.

Activités de commercialisation

Promotions ciblant des clients dont les renseignements personnels révèlent qu'un produit ou service financier est susceptible de les intéresser. Les activités de commercialisation comprennent les initiatives de télémarketing et d'envois par la poste ou par courrier électronique, mais excluent les relevés émis régulièrement, les encarts joints aux relevés, les messages des guichets automatiques Desjardins, les annonces des babillards électroniques ou les sites Internet.

Client

Personne qui utilise ou a l'intention d'utiliser un produit ou un service financier de GPD.

Mouvement Desjardins

Il s'agit collectivement de l'ensemble des composantes du Mouvement Desjardins.

Produits et services financiers

S'entendent notamment, mais sans s'y limiter, services financiers personnels, services de courtage et de conseil en valeurs mobilières et services de gestion discrétionnaire de portefeuille.

Renseignements personnels

Tout renseignement permettant d'identifier un individu, quelle que soit sa forme, qu'il fournit à GPD, qui a été généré par une composante du Mouvement Desjardins, ou qui a été recueilli auprès d'un tiers conformément à la Politique PRP et aux lois applicables.

Tiers

Particulier ou organisation autre qu'une composante du Mouvement Desjardins.

4. COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION

Sous réserve d'exigences prévues aux lois applicables, GPD recueille, utilise et communique des renseignements personnels sur ses clients uniquement pour :

- a| **Fournir** aux clients les produits et services souscrits ;
- b| **Bien** établir le profil du client ;
- c| **Comprendre** les besoins du client ;
- d| **Déterminer** si les produits et services auxquels souscrivent les clients sont adaptés à leurs besoins ;
- e| **Proposer**, établir et gérer des produits et services qui répondent aux besoins du client ;
- f| **Exercer** des activités de commercialisation ;
- g| **Respecter** les standards de l'industrie des valeurs mobilières relativement à la règle « Bien connaître son client » ;
- h| **Évaluer** le crédit du client ;

- i) **Prendre** des mesures de sécurité, le cas échéant ;
- j) **Satisfaire** aux exigences des lois et règlements en général, aux lois fiscales en particulier, ces dernières exigeant la mention du numéro d'assurance sociale sur les relevés fiscaux préparés aux fins d'application desdites lois, et à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* ;
- k) **Satisfaire** aux exigences des lois étrangères, le cas échéant ;
- l) **Déceler** et prévenir les fraudes.

GPD peut utiliser des renseignements relatifs aux dépôts d'un client, à ses placements, à son crédit, à ses produits d'assurance et autres renseignements personnels dont elle dispose à son sujet, y compris la façon dont le client utilise les produits et services financiers de GPD, et ce, dans le but de le renseigner davantage sur les produits et services financiers de GPD.

Les renseignements personnels d'un client peuvent être communiqués aux agents et sous-traitants de GPD et à des prestataires de services, pour des services tels que le traitement des données, la préparation ou l'envoi des relevés, et le traitement des réclamations. Dans de telles circonstances, GPD exige qu'ils n'utilisent pas ces informations à d'autres fins que celles de lui fournir le service en question. Ces sous-traitants et prestataires de services doivent également s'engager à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les renseignements personnels durant la période de prestations de services. Dans la mesure où certains des agents, sous-traitants et prestataires de services de GPD sont situés à l'étranger, et bien que GPD exige des clauses contractuelles relatives à la protection des renseignements personnels de ses clients, elle demeure assujettie aux exigences des lois étrangères qui pourraient légalement forcer la divulgation de ceux-ci.

Les renseignements personnels d'un client peuvent être communiqués à des organismes d'autoréglementation qui régissent ses activités.

Dans le respect des lois et de la réglementation applicables et aux fins permises par celles-ci, GPD pourrait communiquer à une autre **composante** du

Mouvement Desjardins certains renseignements personnels sur ses clients. Le partage de certains renseignements personnels pourra servir entre autres à des fins de gestion des risques, au niveau de la prévention, de la détection, et des enquêtes relatives à la fraude, au recyclage des produits de la criminalité, au financement des activités terroristes et à d'autres risques de ce genre.

5. CONSERVATION

GPD peut, sous réserve des lois applicables, conserver dans ses dossiers les renseignements personnels d'un client aussi longtemps qu'il le faut aux fins précitées, même si un individu cesse d'être un client.

6. CONSENTEMENT

Sous réserve des exceptions prévues aux lois applicables ou permises par ces mêmes lois, GPD ne recueille, n'utilise et ne communique de renseignements personnels sur ses clients pour les fins énumérées à la section intitulée « Collecte, utilisation et communication » qu'avec le consentement préalable de ceux-ci. Ce consentement est donné par le client à l'occasion de différentes prestations de services financiers, notamment lors d'une demande d'ouverture de compte et conventions avec GPD.

Si GPD recueille des renseignements personnels auprès de tiers ou communique avec ceux-ci pour vérifier ou compléter des renseignements personnels, elle ne le fait, sous réserve des lois applicables, qu'avec le consentement préalable du client.

Sauf dans les cas mentionnés ci-dessous, chaque fois que GPD communique une information conformément à la Politique PRP, elle consigne dans ses registres, dans la mesure où il est raisonnable de le faire, la nature de cette information, la date à laquelle elle a été transmise et l'identité du tiers ou de la composante du Mouvement Desjardins à qui elle a été fournie. Font exception à cette règle, des renseignements personnels communiqués pour des opérations courantes, **comme la** transmission de renseignements à des entreprises agissant à titre de mandataire de GPD, la production de relevés et autres documents destinés à Revenu Québec, à l'Agence du revenu du Canada ou son équivalent

aux États-Unis, l'actualisation des données auprès des bureaux concernés et la communication avec des tiers pour des chèques sans provision.

Sous réserve d'obligations légales et contractuelles, un client peut refuser son consentement pour la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels le concernant ou le retirer en tout temps. Si un client ne veut pas que GPD recueille, utilise ou communique ses renseignements personnels pour une fin quelconque, il suffit pour le client de communiquer avec un membre de Votre entourage ou de lui écrire pour en faire la demande. Si toutefois un client refuse ou retire un tel consentement, GPD pourrait ne pas être en mesure de fournir au client ou de continuer à lui fournir certains produits, services ou renseignements susceptibles de l'intéresser ou qu'il a demandés.

7. LISTES NOMINATIVES

GPD peut se constituer et communiquer à des tiers et à d'autres composantes du Mouvement Desjardins une liste nominative de ses clients respectifs à des fins de prospection commerciale ou philanthropique. Le client peut en tout temps demander à GPD ou à la composante du Mouvement Desjardins de retirer son nom d'une telle liste nominative.

8. RENSEIGNEMENTS DÉNOMINALISÉS

GPD peut utiliser et communiquer des renseignements concernant un client à des fins de statistiques, d'analyses de marché, et de segmentation, dans la mesure où un client ne peut d'aucune manière être identifié et qu'aucun lien ne peut être effectué entre le client et le renseignement utilisé ou communiqué.

9. EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS

GPD s'efforce raisonnablement d'assurer la mise à jour, l'exactitude et l'intégrité des renseignements personnels qu'elle détient sur ses clients. Il est toutefois de la responsabilité de chaque client de l'informer promptement d'un changement de nom, d'adresse ou de toute autre modification pertinente à apporter aux renseignements personnels le concernant.

Si un client croit que certains renseignements personnels le concernant sont inexacts ou erronés, GPD l'encourage à demander l'accès à son dossier pour vérifier l'exactitude de ces renseignements et lui donne l'opportunité d'y effectuer toute correction ou mise à jour, s'il y a lieu.

10. DROITS D'ACCÈS ET CORRECTION

Sous réserve des restrictions légales applicables, en tout temps un client peut demander d'être informé de l'existence, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels. Il lui suffit de communiquer avec un membre de Votre entourage ou de lui écrire pour avoir accès aux renseignements le concernant. Pour des fins de sécurité, le client doit prouver son identité avant d'accéder aux renseignements personnels le concernant, et ce, en démontrant sa connaissance de renseignements personnels qui lui sont propres (date de naissance, numéro d'assurance sociale, numéro de compte, numéro d'identification personnel (NIP) le cas échéant, etc.)

Sur réception d'une demande d'accès, GPD communiquera au client les renseignements qu'elle détient à son sujet dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande, à moins qu'une prolongation de ce délai soit accordée conformément aux lois applicables, le cas échéant. Si des frais sont exigés pour la recherche d'informations, le client en est avisé à l'avance et il peut, s'il le désire, retirer sa demande ou contester le caractère raisonnable des frais.

Tout client ayant une déficience sensorielle peut avoir accès, sur demande auprès de GPD, aux renseignements personnels le concernant dans un format lui permettant de lire ou d'écouter ces renseignements, si un tel format est disponible. Si un tel format n'est pas disponible, GPD convertira les renseignements personnels pertinents dans le format requis s'il est raisonnable de le faire.

Si la demande d'accès d'un client est refusée, GPD doit, sous réserve des restrictions législatives applicables, l'informer, par écrit, dans les trente (30) jours suivant la réception de cette demande, des motifs pour lesquels elle a refusé la demande.

11. MESURES DE PROTECTION

Toujours dans le but de garder la confiance de ses clients, GPD a mis en place des mesures pour assurer et préserver la confidentialité, la sécurité et le caractère privé des renseignements personnels de ses clients.

Les employés de GPD doivent prendre connaissance de la Politique PRP, s'engager à s'y conformer et à respecter le caractère privé des renseignements personnels concernant les clients.

Tel que mentionné ci-dessus, les sous-traitants et prestataires de services avec qui GPD fait affaire doivent s'engager à protéger la confidentialité et le caractère privé des renseignements personnels qui leur sont communiqués pour les fins des services qu'ils leurs rendent.

GPD a également mis en place d'importantes mesures de sécurité pour protéger ses systèmes d'information. Seul le personnel autorisé chez GPD a accès aux installations internes où les renseignements personnels sont reçus, traités ou conservés. De plus, les systèmes informatiques et les procédures de traitement des données font l'objet de mesures de sécurité appropriées comme les mots de passe, le cryptage sécuritaire de l'information, les contrôles d'accès aux applications et banques de données, les pare-feux, les systèmes antivirus et les systèmes de détection d'intrusion, lesquels sont revus sur une base continue afin de garantir la sécurité des opérations et la confidentialité des données traitées.

Lorsque GPD estime n'avoir plus besoin des renseignements personnels aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, ceux-ci sont détruits ou effacés, sous réserve des lois applicables et conformément aux politiques de conservation et de destruction internes de GPD.

12. PLAINTES ET RECOURS

GPD a désigné une personne responsable pour répondre à toute plainte ou recours des clients concernant les renseignements personnels que GPD possède à son égard. Veuillez vous référer à la section intitulée « *Que faut-il savoir sur le traitement d'une plainte chez Gestion Placements Desjardins inc.* ».

13. QUESTIONS

Un client peut faire part à GPD, à tout moment, de ses questions ou préoccupations concernant ses pratiques relativement à la protection de renseignements personnels. Il lui suffit de communiquer avec un membre de Votre entourage ou de lui écrire à cette fin.

14. MODIFICATION À LA POLITIQUE

GPD se réserve le droit de modifier la Politique PRP en tout temps. Les nouvelles versions de la politique seront affichées sur le site Internet du Mouvement Desjardins.

Que faut-il savoir sur le traitement d'une plainte chez Gestion Placements Desjardins inc. ?

GPD, en collaboration avec l'**Ombudsman du Mouvement Desjardins (« l'Ombudsman »)**, a établi un cadre efficace de traitement des plaintes des clients, qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation.

La procédure de traitement des plaintes chez GPD permet aux clients qui allèguent une inconduite relative au traitement de leur(s) compte(s) d'avoir recours à un service d'examen et d'enquête objectif de résolution de différends et d'obtenir une réponse dans des délais clairement définis.

Sont notamment considérés comme une inconduite : la violation de la confidentialité, le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse ainsi que les activités non permises exercées à l'extérieur de GPD.

Pour toute insatisfaction liée au service à la clientèle, nous vous invitons à communiquer avec votre gestionnaire privé de GPD ou avec son vice-président régional.

POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ CHEZ GPD

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

**Service de la Conformité
Gestion des plaintes et litiges
Gestion Placements Desjardins inc.
1170, rue Peel, bureau 300
Montréal (Québec) H3B 0A9**

Télécopieur : 514 281-7239

Il est conseillé d'exposer par écrit l'inconduite reprochée, le préjudice subi, ainsi que la mesure correctrice demandée.

Si vous avez de la difficulté à présenter votre plainte, nous vous suggérons de consulter le site Web de l'AMF, qui offre des outils pour vous aider dans vos démarches : <http://www.lautorite.qc.ca/fr/porter-plainte-conso.html>

À LA SUITE DU DÉPÔT DE LA PLAINTÉ

- Un conseiller du service de la Conformité, Gestion des plaintes et litiges est désigné responsable du dossier.
- Un accusé de réception vous est envoyé dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- Le conseiller responsable de votre dossier procède à son examen et conduit une enquête. Ses coordonnées sont disponibles dans l'accusé de réception de la plainte.
- La réponse détaillée à votre plainte vous sera transmise par courrier dans les meilleurs délais, et au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception de la plainte. Cette réponse comprend un résumé de la plainte, les résultats de l'enquête et la décision finale accompagnée d'une explication. La liste des recours dont vous bénéficiez si vous n'êtes pas satisfait par cette réponse est jointe à ce courrier.
- Si le service de la Conformité, Gestion des plaintes et litiges n'était pas en mesure de vous envoyer une réponse détaillée dans ce délai de 90 jours, il communiquerait avec vous dans ce délai pour

vous informer des raisons de ce retard et du délai prévu pour compléter le dossier.

AUTRE RECOURS AU SEIN DU MOUVEMENT DESJARDINS

Si vous n'êtes pas satisfait de l'examen de la plainte par le service de la Conformité, Gestion des plaintes et litiges de GPD, vous pouvez vous adresser à l'**Ombudsman**.

Sur demande écrite de votre part, le service de la Conformité, Gestion des plaintes et litiges peut transmettre la copie de votre dossier de plainte à l'Ombudsman, qui agira comme instance de dernier recours au sein du Mouvement Desjardins. L'analyse du dossier par l'Ombudsman est effectuée dans un délai de 90 jours environ après la réception de tous les renseignements nécessaires.

Vous pouvez aussi lui transmettre directement votre dossier, à l'adresse suivante :

**Ombudsman du Mouvement Desjardins
Fédération des caisses Desjardins du Québec
1, Complexe Desjardins
Case postale 7, Succ. Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B2**

AUTRES MOYENS POUR LES INVESTISSEURS DE DEMANDER UNE INDEMNISATION

Vous disposez également des solutions suivantes :

Service de médiation de l'AMF

Les résidents du Québec peuvent songer aux services de médiation gratuits offerts par l'AMF, l'organisme de réglementation du secteur financier du Québec.

Après avoir tenté de résoudre votre plainte avec GPD, vous pouvez demander qu'une copie du dossier de votre plainte soit transmise à l'AMF, qui peut offrir un service de médiation gratuit. La participation est facultative et nécessite à la fois le consentement de GPD et celui du client.

Pour plus de renseignements sur les services de médiation :

1 877-525-0337

www.lautorite.qc.ca

renseignementsconsomateur@lautorite.qc.ca

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un service gratuit et indépendant visant la résolution impartiale des litiges en matière de placements. Vous avez 180 jours, à partir du moment où vous recevez la réponse de GPD, pour présenter votre plainte à l'OSBI. Celui-ci peut recommander une indemnité d'au plus 350 000 \$.

1 888 451-4519

ombudsman@osbi.ca

www.osbi.ca

Si vous décidez de ne pas accepter la recommandation de l'OSBI, vous pouvez encore tenter d'obtenir réparation par la voie des tribunaux.

Action en justice

Vous pouvez également aller devant les tribunaux.

Délais de prescription : Vous devez être conscient que la loi fixe des délais pour intenter un recours en justice. Un avocat peut vous conseiller au sujet de vos options et de vos recours. Une fois le délai de prescription pertinent écoulé, vous pouvez perdre votre droit d'intenter certains recours.

Conserver un dossier

Comme pour toutes les questions d'ordre financier, il est important de conserver un dossier. Gardez les documents tels que les formulaires de demande d'ouverture de compte, les contrats et les états de compte. Documentez les démarches que vous entreprenez pour résoudre toute plainte en gardant des copies des lettres, des télécopies, des courriels et des notes prises lors de conservations.

Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan

Les autorités réglementaires en valeurs mobilières ont le pouvoir, dans les cas qui le justifient, d'ordonner à une personne ou à une société ayant contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de leur province de payer une indemnité à l'auteur d'une demande

d'indemnisation. Ce dernier peut alors exécuter l'ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par une cour supérieure de cette province.

Manitoba : www.mbsecurities.ca

Nouveau-Brunswick : www.nbsc-cvmnb.ca

Saskatchewan : www.fcaa.gov.sk.ca

Normes d'équité

Gestion Placements Desjardins inc. (« GPD ») souscrit au Code d'éthique et aux Normes de conduite professionnelle de l'institut de CFA (CFA Institute, anciennement l'AIMR).

Sans limiter la généralité de ce qui précède et à l'égard des opérations qu'elle effectue pour ses clients, GPD maintient des normes afin d'assurer la répartition équitable des possibilités de placement entre ses clients. À ce titre, GPD s'assure que :

- Lorsqu'elle prend une décision d'investissement pour ses clients, elle examine la convenance et la pertinence de cette décision avant toute transaction ou à tout autre moment tel qu'exigé par la loi. Lors de l'examen de ces questions, et en exerçant un jugement raisonnable pour déterminer les facteurs pertinents, GPD tient compte :
 - › des besoins et de la situation du client ;
 - › des caractéristiques fondamentales de l'investissement envisagé ;
 - › des caractéristiques fondamentales de l'ensemble du portefeuille.

La politique de GPD est qu'aucun compte ou type de compte ne sera privilégié dans la répartition des occasions d'investissement. Par conséquent, GPD et ses employés agiront conformément à leur obligation de traiter tous leurs clients de façon équitable au moment de :

- › leur communiquer des recommandations d'investissement ;
- › leur faire part de changements importants à un conseil d'investissement antérieur ;
- › prendre une décision d'investissement.

Les employés de GPD feront en sorte que les opérations effectuées pour le compte de clients de GPD et de leur employeur aient préséance sur celles qu'ils effectuent, à l'égard d'un titre ou d'un autre investissement pour lequel ils sont les propriétaires véritables, pour leur propre compte afin que les opérations qu'ils effectuent pour leur propre compte ne nuisent pas aux intérêts des clients de GPD.

Si un employé de GPD décide d'effectuer une opération à l'égard d'un titre ou d'un autre investissement, il doit donner priorité à l'exécution d'une telle opération pour le compte de clients de GPD et de son employeur, et ce, avant d'agir pour son propre compte.

Pour les ordres regroupés exécutés à un certain prix, GPD alloue ce même prix à tous ses clients et à son propre compte. Si les ordres regroupés ne sont que partiellement exécutés à un certain prix, l'allocation aux clients et au compte de GPD se fera en fonction du prix moyen pondéré.

Les ordres regroupés partiellement exécutés seront distribués au prorata aux clients.

Advenant la participation de GPD à un premier appel public à l'épargne, la participation de GPD se ferait uniquement par l'entremise de ses sous-gestionnaires externes et seulement dans le cadre des mandats qui leur sont confiés. Dans de tels cas, le traitement de tels ordres et l'allocation aux comptes des clients de GPD serait similaire au traitement appliqué à tout autre ordre regroupé ou ordres partiellement exécutés chez GPD.

GPD utilise son pouvoir d'achat afin de négocier la meilleure entente de commission possible. Les transactions allouées aux comptes de ses clients, incluant les ordres regroupés, sont ensuite facturés au prorata.

Lorsqu'ils prennent une décision d'investissement, les employés de GPD doivent dévoiler aux clients tout conflit d'intérêts et tout intérêt personnel par rapport à un titre, ou à un autre investissement, qui pourrait raisonnablement être susceptible d'affecter leur capacité de conseiller ces clients de façon objective et impartiale.

Les employés de GPD doivent dévoiler à leur employeur toute situation qui pourrait raisonnablement être susceptible de nuire à leur devoir envers leur employeur ou à leur capacité de donner des conseils objectifs et impartiaux.

Les employés de GPD se conforment également à toute exigence de divulgation de conflit d'intérêts prévue par la loi, les règlements, ainsi que par toute réglementation d'organismes supervisant leurs activités, et ils doivent respecter toute interdiction d'agir lorsqu'il existe un conflit d'intérêts.

Les normes ci-dessus seront révisées de temps à autre afin de s'ajuster aux changements dans la réglementation et aux pratiques de l'industrie.

Risque associé à l'achat de titres par recours à des fonds empruntés

Quiconque utilise des fonds empruntés pour financer l'acquisition de titres court un risque plus grand que s'il réglait l'acquisition au moyen de ses propres fonds. Quiconque emprunte des fonds pour acquérir des titres s'oblige à rembourser l'emprunt selon les modalités de celui-ci, intérêts compris, même si la valeur des titres acquis diminue.

