

Portefeuilles accompagnés Qtrade est une division de Financière Aviso inc. (« FAI »), membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI ») et du Fonds canadien de protection des investisseurs.

En contrepartie de l'ouverture et de l'administration par FAI d'un compte géré par Portefeuilles accompagnés Qtrade (le « compte »), le titulaire du compte [« vous » ou le « client »] convient par les présentes de ce qui suit :

Convention de compte géré

1. La présente convention régit votre compte et toutes les opérations effectuées au moyen de celui-ci, y compris toutes les opérations sur titres (définis ci-après). Les mots « titre » et « titres » s'entendent de toutes les valeurs mobilières au sens des lois applicables sur les valeurs mobilières, dont les actions, les obligations, les fonds communs de placement, les débiteures, les instruments de créance, les contrats de change, les billets, les options, les bons de souscription, les droits et les choses non possessoires de toute nature, ainsi que tous les biens faisant habituellement l'objet de l'activité des courtiers.
2. Chaque opération sur le compte est assujettie aux statuts, règlements administratifs, règles, règlements et coutumes des autorités de réglementation compétentes, de la bourse sur laquelle l'opération est exécutée, de FundSERV (un système de traitement d'opérations de placement/fonds communs de placement) et des chambres de compensation concernées et, si l'opération n'est pas exécutée sur une bourse, selon les règlements administratifs, règles, règlements et coutumes de toute association de marché de courtiers ou de maisons de courtage s'y appliquant en vertu de toute loi, de toute entente ou de toute coutume de courtiers.
3. FAI a le droit, à son entière discrétion, de refuser d'accepter tout ordre sur titres conclu par vous ou en votre nom, à l'exception des ordres de vente lorsque FAI détient dans votre compte les titres visés par l'ordre de vente qui sont de bonne livraison et dispose d'une preuve concluante que les titres sont votre propriété légitime et ne sont pas des certificats contrefaits ou volés. Vous renoncez par la présente à toute réclamation à l'encontre de FAI concernant tout dommage ou toute perte pouvant survenir ou se rapporter de quelque façon que ce soit à tout refus de la part de FAI d'accepter des directives d'opérations sur titres autorisées dans les présentes.
4. Votre compte est un compte géré. Vous devez payer à FAI tous les frais de gestion relatifs à votre compte.
5. Vous rembourserez à FAI, à sa demande, toute dette découlant des opérations qu'elle aura effectuées pour votre compte, et devrez à tout moment garantir cette dette relative à votre compte comme l'exigera FAI.
6. La livraison réelle est prévue pour chaque opération du compte; en ce qui concerne toutes les opérations de vente, vous déclarez et garantissez qu'il s'agit d'une position « en compte », sauf indication contraire au moment où l'ordre est, passé et que, dans l'éventualité où vous ne livreriez pas dûment à FAI des titres vendus selon vos instructions, FAI est autorisée à emprunter les titres nécessaires pour effectuer cette livraison ou pour acheter ces titres, et vous indemnisez FAI de toute perte subie ou de dépense engagée en raison de cet emprunt ou de cet achat ou de l'incapacité de FAI à effectuer cet emprunt ou achat.
7. Tous les ordres que vous avez passés et qui ont été acceptés par FAI vous lient dès le moment de leur exécution. Par les présentes, vous consentez à ce que FAI ne vous fournisse pas de confirmations écrites des opérations sur votre compte après l'exécution. La non-réception de cette confirmation écrite ne vous libère aucunement de votre obligation aux termes de la présente convention.
8. Sauf si elle commet une négligence ou une infraction aux lois ou règles applicables, FAI ne saurait être tenue responsable : (i) de tout retard dans l'introduction de votre ordre sur le marché, y compris les retards causés par des lacunes dans les services ou l'équipement de communication ou par un volume excessif d'opérations; (ii) de toute cote, information sur le marché ou autre information ou de tout autre outil qui vous sont fournis; (iii) de toute perte ou de tout dommage subis en raison d'une opération ou découlant de l'annulation ou de la modification d'un ordre. Vous reconnaissez et acceptez que ni FAI ni ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires ou fournisseurs tiers ne seront responsables envers vous, et vous acceptez d'indemniser chacun d'eux, de tout dommage pouvant résulter des erreurs ou omissions découlant du fait que vous utilisez les éléments qui suivent ou que vous vous y fiez : (i) les

données sur le marché ou toute autre information (notamment sur les recherches) qui vous sont fournies par FAI ou des fournisseurs tiers de FAI; (ii) les systèmes, plateformes, outils ou services technologiques de toute nature qui vous sont fournis par FAI ou des fournisseurs tiers de FAI; ou (iii) les ordres ou le traitement de tout achat ou de toute vente, exécution ou expiration d'un titre ou de toute question s'y rapportant, par FAI ou un de ses fournisseurs tiers, sauf si FAI commet une négligence ou une infraction aux lois ou règles applicables. Par souci de clarté, rien dans cette section ne limite votre droit de déposer une plainte concernant votre compte ou les services que nous vous fournissons. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section portant sur la procédure relative à la gestion des plaintes.

9. FAI et ses administrateurs, dirigeants ou employés peuvent, à tout moment ou de temps à autre, détenir une position dans une partie ou la totalité des titres négociés en votre nom et FAI, lorsqu'elle négocie les mêmes titres au même moment que vous, s'engage à donner priorité à votre ordre conformément aux règles et règlements existants de la bourse ou du marché sur lesquels l'ordre est exécuté.
10. FAI peut exécuter des ordres pour vous à titre de contrepartiste ou de teneur de marché et peut faire de même pour d'autres clients si elle l'estime souhaitable, sous réserve cependant des règles de la bourse concernée.
11. Les avis seront attribués par FAI selon le principe du « premier entré, premier sorti » et, en cas de modification de cette méthode d'attribution, vous serez informé par écrit au moins quarante-huit (48) heures avant la mise en œuvre de cette modification, laquelle vous liera.
12. Vous consentez par les présentes à ce que FAI procède à des vérifications de votre crédit et à toute enquête relative à votre solvabilité. Si elle procède à cette enquête, vous aurez le droit de demander par écrit, dans un délai raisonnable, la communication intégrale et exacte de la nature et de l'étendue de l'enquête.
13. Aucune action intentée par FAI ni aucun défaut d'intenter une action ou d'exercer un quelconque droit, recours ou pouvoir prévu dans la présente convention ou ailleurs ne sauraient être réputés constituer une renonciation aux droits, recours ou pouvoirs de FAI ni une modification de ces droits, recours ou pouvoirs.
14. Chaque fois que vous êtes endetté envers FAI, tout bien dans lequel vous avez un intérêt et qui est détenu par FAI pour vous ou en votre nom (individuellement ou conjointement) fera l'objet d'un privilège général relatif à vos obligations envers FAI, quels que soient le lieu et la façon dont elles surviennent et sans égard au fait que FAI ait ou non effectué des avances concernant ce bien; FAI est autorisée par les présentes à vendre et/ou acheter, nantir, nantir de nouveau, hypothéquer ou hypothéquer de nouveau ce bien sans avis ni publicité afin de satisfaire ce privilège général. Vous acceptez de payer à FAI, sur demande, tout montant dû à l'égard de vos comptes.
15. Tout titre détenu par FAI (y compris aux fins de garde) pour votre compte lorsque vous lui êtes redevable peut être utilisé de temps à autre ou à tout moment par FAI pour effectuer la livraison dans le cadre d'une vente, peu importe que cette vente soit pour votre compte ou pour celui d'un autre client de FAI. FAI n'a aucune obligation de délivrer les mêmes certificats ou titres que ceux déposés auprès d'elle ou reçus par elle pour votre compte, mais elle sera déchargée de son obligation envers vous en remettant des certificats ou des titres d'un montant équivalent et du même type et de même nature.
16. FAI peut nantir, sans préavis, tout titre ou autre actif dont vous êtes propriétaire et qu'elle peut avoir en sa possession (y compris aux fins de garde) à tout moment lorsque vous êtes endetté envers elle, dans le but de garantir toute dette de FAI équivalant plus ou moins au montant que vous lui devez, soit séparément, soit conjointement avec d'autres titres, et FAI peut prêter ces titres en totalité ou en partie, séparément ou conjointement avec d'autres titres.
17. Lorsque FAI (à sa discrétion) considère que cela est nécessaire pour sa protection, elle est autorisée (sans demande, offre réelle ou avis préalables, auxquels vous renoncez expressément) à vendre tout ou partie de vos biens détenus par FAI afin de régler en totalité ou en partie toute dette que vous avez envers FAI. Une telle vente peut être effectuée à la discrétion de FAI sur toute bourse ou tout autre marché sur lequel ce genre d'opération est effectué ou dans le cadre d'une vente aux enchères publiques ou d'une vente privée, avec ou sans publicité, selon les modalités et de la façon que FAI estime judicieuses, à sa discrétion. Le produit net de cette vente sera porté en diminution de votre dette envers FAI, mais cela n'affectera pas votre responsabilité quant au reliquat de la

- dette. Tout avis ou toute demande ou publicité que peut donner FAI ne sauraient être réputés constituer une renonciation à tout droit d'intenter une action autorisée par la présente convention sans demande, publicité ou avis.
18. Vous acceptez de payer les frais d'opérations et de couverture, le cas échéant, imposés par FAI de temps à autre, ainsi que les intérêts relatifs à tout solde débiteur de votre compte auprès de FAI au taux habituel fixé par FAI de temps à autre, et FAI ne sera pas tenue de vous informer de tout changement de ce taux.
 19. Lorsque votre compte auprès de FAI est créditeur, il n'est pas nécessaire que le montant de ce solde créditeur soit distinct ou détenu séparément, mais il peut être regroupé avec les fonds généraux de FAI et utilisé aux fins générales des activités de FAI; ce solde créditeur sera réputé être et sera un élément d'un compte débiteur et créditeur entre vous et FAI, et vous acceptez de vous fier à la responsabilité de FAI à cet égard.
 20. Toute opération indiquée ou à laquelle il est fait référence par FAI dans un avis, une déclaration ou une autre communication ainsi que tout relevé de compte sont réputés autorisés, exacts, ratifiés et confirmés par vous (et traités en conséquence), à moins que FAI ne reçoive effectivement à son siège social un avis écrit contraire dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter du moment auquel FAI vous a envoyé cet avis, cette déclaration ou cette autre communication par courrier, courriel ou toute autre méthode de livraison.
 21. Sauf en cas de négligence de FAI ou d'infraction aux lois ou aux règles applicables par cette dernière, ni FAI, ni ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires ou fournisseurs tiers de données sur le marché, de recherches ou d'outils n'assument de responsabilité envers vous concernant : (i) les erreurs ou les omissions se rapportant à des ordres (ou à leur traitement) ayant trait à des conseils ou à l'achat, à la vente, à l'exécution ou à l'expiration d'un titre ou encore à toute question y étant liée, ou (ii) les renseignements ou les recherches sur les cotes qui vous sont fournis, sauf si FAI commet une négligence ou une infraction aux lois ou aux règles applicables.
 22. FAI peut : (i) combiner tout titre se trouvant dans votre compte avec tout bien de FAI ou d'autres clients ou les deux; (ii) nantir tout titre se trouvant en sa possession en tant que garantie de ses propres dettes; (iii) prêter tout titre à FAI à ses propres fins; ou (iv) utiliser tout titre pour effectuer la livraison dans le cadre d'une vente, que cette vente soit effectuée pour votre compte ou pour celui de tout autre client de FAI ou pour tout compte dans lequel FAI ou un de ses associés ou un membre de leur conseil d'administration sont directement ou indirectement intéressés.
 23. Vous convenez d'aviser sans délai par écrit FAI de tout changement aux renseignements figurant dans vos formulaires *Demande d'ouverture de compte* ou autres documents relatifs au compte.
 24. Tous les avis écrits et toutes les communications écrites qui vous sont envoyés par FAI seront présumés avoir été reçus a) à la date de transmission en cas d'envoi par courriel ou par télécopieur, b) à la date de livraison en cas d'envoi par service de messagerie ou de remise en personne, ou c) le jour ouvrable suivant en cas d'envoi sous toute forme de courrier à votre adresse postale.
 25. La présente convention, qui s'applique au profit de FAI, lie FAI et ses successeurs et ayants droit, ainsi que vos successeurs, liquidateurs, dirigeants, ayants droit et représentants légaux, et sera interprétée conformément aux lois de la province de la Colombie-Britannique.
 26. Les opérations en devises autres que la devise du compte dans lequel l'opération doit être réglée nécessitent une conversion monétaire. FAI agit en qualité de contrepartiste lors de la conversion de devises pour ces opérations, aux taux qu'elle établit ou détermine. FAI peut gagner des revenus en raison de l'écart entre les cours vendeurs et acheteurs applicables à la monnaie et le taux auquel le cours est compensé sur le marché. De plus, les conversions monétaires seront effectuées à la date de l'opération, sauf entente contraire.
 27. FAI peut enregistrer tous les appels téléphoniques faits aux membres de son personnel. Vous acceptez que ces enregistrements soient admissibles devant un tribunal. Ce consentement est permanent et il n'est pas nécessaire que vous le confirmiez avant ou pendant un enregistrement.
 28. Sauf en cas de négligence de FAI ou d'infraction aux lois ou aux règles applicables par cette dernière, FAI peut, à sa discrétion, agir sur toutes les questions relatives aux instructions données ou censées être données par vous ou en votre nom dans le cadre d'une demande d'opération et FAI n'encourt aucune responsabilité du fait de donner suite ou non à une demande d'opération ou en raison d'une erreur dans une telle demande.
 29. Vous confirmez avoir lu, compris et accepté les modalités exposées dans les documents « Politique de protection des renseignements personnels », « Conditions d'utilisation » et « Politique de sécurité » de FAI, chacune de ces rubriques se trouvant en pied de page de chaque page du site Web de Portefeuilles accompagnés Qtrade à l'adresse www.guidedportfolios.qtrade.ca.
 30. FAI peut, à son entière discrétion, modifier les modalités de la présente convention à tout moment et, en contrepartie de l'acceptation et de la tenue par FAI de votre ou de vos comptes, vous acceptez d'être lié par les modalités de toute convention ainsi révisée, laquelle entrera en vigueur trente (30) jours après qu'elle aura été affichée sur le site Web de Portefeuilles accompagnés Qtrade au www.guidedportfolios.qtrade.ca, peu importe que FAI vous informe ou non de l'affichage de la convention révisée.
 31. Vous acceptez tous les frais et toutes les autres charges indiqués au barème de frais de Portefeuilles accompagnés Qtrade tel qu'il est modifié de temps à autre par FAI à son entière discrétion. Le barème de frais de Portefeuilles accompagnés Qtrade se trouve sur le site Web de Portefeuilles accompagnés Qtrade à www.guidedportfolios.qtrade.ca. Vous pouvez également en obtenir un exemplaire en communiquant avec un représentant de Portefeuilles accompagnés Qtrade.
 32. FAI peut accepter des directives du fiduciaire d'un compte enregistré lorsqu'elle détermine, à son entière discrétion, que le fiduciaire est autorisé à donner des directives concernant le compte. Plus particulièrement, vous autorisez FAI à accepter les directives du fiduciaire pour vendre des actifs du régime enregistré s'il le faut afin de couvrir des frais ou charges de ce régime.
 33. Répartition équitable : FAI confirme que, lorsque des titres sont acquis pour les comptes de plus d'un client de compte géré Portefeuilles accompagnés Qtrade, et qu'un nombre insuffisant de titres sont disponibles pour satisfaire aux ordres d'achat, les titres disponibles seront répartis, dans la mesure du possible, au prorata de la taille des comptes en tenant compte des renseignements disponibles sur les clients. Il peut y avoir des circonstances exceptionnelles où l'application stricte de cette règle ne mène pas à une répartition juste et raisonnable. Dans ces circonstances, la répartition par une méthode autre que la présente règle sera permise si elle aboutit à un résultat plus juste et plus raisonnable.
 34. La version anglaise de la présente convention, de toute autre entente ou déclaration et de tout autre formulaire concernant l'ouverture, la tenue ou la gestion du compte du client a préséance à tous égards, nonobstant toute traduction de ces documents, et ce, peu importe la raison pour laquelle la traduction a été effectuée.
 35. Résiliation de la convention de compte géré Portefeuilles accompagnés Qtrade : Toute résiliation de la présente convention de compte géré Portefeuilles accompagnés Qtrade doit être faite par écrit et, lorsque vous en ferez la demande, elle prendra effet immédiatement sur réception de l'avis par FAI ou, si elle est mise en œuvre par FAI, dans les 30 jours suivant la date de livraison de l'avis. Pour les comptes individuels, en cas de décès, vous serez réputé(e) avoir résilié la présente convention à compter de la réception par FAI de l'avis de décès. Si vous devenez un non-résident du Canada, le rééquilibrage automatique de votre compte sera suspendu et seules les opérations de vente seront permises. Lors de la résiliation ou de la fermeture de votre compte, vous devrez acquitter immédiatement l'ensemble des frais et des charges impayés.
- ### Convention de compte conjoint
- Au moment d'une demande d'ouverture de compte conjoint, chaque client reconnaît et accepte solidairement que les modalités suivantes s'appliqueront :
1. En contrepartie de la tenue par FAI d'un ou de plusieurs comptes conjoints pour les clients, les clients acceptent solidairement que chacun d'eux soit autorisé à gérer ce ou ces comptes, notamment en achetant ou en vendant des titres, en recevant de l'argent, des titres et des biens de toutes sortes et en en disposant, en recevant des demandes, des avis, des confirmations, des rapports, des relevés de compte et des communications de toutes sortes, en signant les autorisations, conventions et documents que FAI peut exiger concernant toute activité ci-dessus et, de façon générale, en traitant avec FAI de manière aussi intégrale et exhaustive que si chaque client avait un intérêt dans ledit ou lesdits comptes, le tout sans en informer l'autre ou les autres.

2. FAI est autorisée à agir selon les directives de n'importe quel client à tous égards concernant le ou les comptes conjoints, à lui livrer tout titre se trouvant dans le ou les comptes et à lui verser toute somme d'argent qui se trouve à tout moment ou de temps à autre dans le compte même si cette livraison ou ce versement se fait au client à titre personnel, et non au compte conjoint des clients. Lorsqu'elle procède à pareille livraison de titres ou à pareil versement en faveur d'un client, FAI n'est pas tenue ni obligée de s'informer quant à son application, à sa disposition, à sa finalité ou à son bien-fondé.

3. Droit de survie (*ne s'applique pas aux résidents du Québec*) : Les clients déclarent que leurs intérêts dans le ou les comptes conjoints sont détenus en tenance conjointe avec droit de survie et non en tenance commune. En cas de décès de l'un des clients, l'intégralité de l'intérêt véritable dans le ou les comptes conjoints est acquis au ou aux survivants; s'il y a plus d'un survivant, cet intérêt leur est acquis en tenance conjointe avec droit de survie et non en tenance commune, selon les mêmes modalités que celles contenues dans la présente convention.

Le décès de l'un des clients n'affecte en aucune façon le droit du survivant de retirer des sommes d'argent et de prendre livraison de tous les titres détenus dans ledit ou lesdits comptes précédemment mentionnés, sous réserve du respect de toutes les lois applicables en matière de droits de succession et d'impôts successoraux. En cas de décès d'un client, le ou les survivants peuvent continuer à gérer le ou les comptes en vertu de la présente convention à condition que FAI soit immédiatement informée par écrit du décès à son siège social de Vancouver, en Colombie-Britannique et qu'elle ait le droit, à son entière discrétion, d'intenter les procédures, d'exiger que le ou les survivants acquittent des droits de succession et d'impôts successoraux et qu'ils fournissent des renoncements et des consentements, et de conserver une partie du ou des comptes conjoints ou d'en limiter les opérations, selon ce que FAI estime souhaitable pour se protéger contre toute forme d'impôt, de responsabilité, de pénalité ou de perte en vertu de toute loi actuelle ou future ou autrement.

4. Droits et obligations des survivants (*uniquement pour les résidents du Québec*) : En cas du décès de l'un des clients :

- le ou les clients survivants en aviseront immédiatement FAI par écrit;
- FAI est autorisée, avant ou après réception de l'avis écrit du décès du client, à tenter les procédures, à exiger les documents, à conserver les biens ou à limiter les opérations dans le compte qu'elle considère comme souhaitables pour se protéger contre toute forme d'impôt, de responsabilité, de pénalité ou de perte en vertu de toute loi actuelle ou future ou autrement; et
- la succession du client décédé, laquelle sera liée par les modalités des présentes, et chaque survivant, ainsi que les héritiers et ayants droit de chaque client, continueront d'être tenus solidairement responsables à l'égard de toute dette, obligation, responsabilité ou perte relativement au compte, y compris celles résultant de l'exécution d'opérations mises en œuvre avant la réception par FAI de l'avis écrit du décès du client ou engagées dans la liquidation du compte.

Renseignements sur le risque de levier

Le financement d'un achat de titres au moyen d'un emprunt comporte un plus grand risque que l'achat au comptant.

En effet, si vous empruntez pour acheter des titres, il vous appartient de rembourser l'emprunt et de payer les intérêts, conformément aux modalités du contrat de prêt, même si la valeur des titres achetés diminue.

Transmission électronique de documents

En ouvrant un compte Portefeuilles accompagnés Qtrade, vous avez consenti à l'envoi électronique de tous les documents et de toutes communications concernant votre compte (les « renseignements sur le compte »). Les renseignements sur le compte vous seront transmis par voie électronique soit, à la discrétion de FAI, par publication dans la section « Documents » de votre compte en ligne sur le site Web de Portefeuilles accompagnés Qtrade pour les clients à l'adresse www.guidedportfolios.qtrade.ca, soit par courriel, à l'adresse électronique que vous avez fournie. Vous recevrez un avis par courriel lorsque les renseignements sur le compte seront affichés dans votre compte en ligne sécurisé.

Vous acceptez d'informer immédiatement par écrit FAI si vous n'êtes pas en mesure d'accéder à la section « Documents » de votre compte en ligne sécurisé ou si vous changez d'adresse électronique. Pour consulter les renseignements sur le compte affichés dans votre compte en ligne sécurisé,

vous comprenez et convenez que vous devez utiliser un navigateur Web moderne et Adobe Acrobat ou un autre programme approprié.

Vous reconnaissez et convenez que les renseignements sur le compte affichés dans votre compte en ligne sécurisé seront réputés vous avoir été livrés et reçus au moment où ils seront affichés dans votre compte en ligne sécurisé, peu importe que vous ayez accès aux renseignements sur le compte ou que vous les ayez consultés ou non, et que les renseignements sur le compte envoyés à votre adresse électronique seront réputés vous avoir été transmis et reçus au moment de l'envoi, peu importe si vous avez effectivement accès aux renseignements sur le compte ou si vous les consultez.

Vous acceptez par les présentes que tous les renseignements sur le compte qui vous ont été transmis par voie électronique comme il est décrit plus haut constituent les documents écrits originaux aux fins de l'application de toutes les lois en vigueur. Les dossiers de FAI serviront de preuve concluante de la date à laquelle les renseignements sur le compte ont été publiés dans votre compte sécurisé en ligne, la date à laquelle vous avez accédé à votre compte sécurisé en ligne ou à des renseignements particuliers sur le compte, ou la date à laquelle les renseignements sur le compte ont été envoyés à votre adresse électronique.

Par les présentes, vous acceptez d'indemniser et de dégager FAI et ses mandataires, fournisseurs et employés de toute responsabilité concernant toute réclamation, perte, poursuite judiciaire ou de tout dommage pouvant de quelque façon que ce soit découler de la transmission par Internet de renseignements (« les renseignements confidentiels ») vous concernant, ou concernant votre compte, toute inexactitude contenue dans ces renseignements confidentiels, toute utilisation ultérieure de ces renseignements confidentiels, autorisée ou non par le destinataire (prévu ou non), votre accès aux renseignements confidentiels ou votre utilisation de ces derniers en rapport avec votre compte.

Vous comprenez et convenez que si vous révoquez votre consentement à la transmission électronique des renseignements sur le compte, FAI peut vous facturer des frais pour la livraison papier. Des versions papier des renseignements sur le compte peuvent être obtenues, moyennant des frais, en faisant la demande par courriel à GuidedPortfolios@qtrade.ca ou par téléphone au 1 844 622-4500.

Désignation de bénéficiaires pour les comptes enregistrés

Dans certaines provinces, votre désignation de bénéficiaire pour votre compte enregistré n'est pas automatiquement révoquée ou modifiée par un mariage ou un divorce futur. Au Québec, une désignation de bénéficiaire doit généralement être faite dans le cadre d'un testament, d'un codicille ou d'une autre forme d'instrument testamentaire. Si vous désirez un jour changer un ou plusieurs bénéficiaires de ce compte, vous pouvez le faire en mettant à jour vos renseignements en ligne sur le site client Portefeuilles accompagnés Qtrade. Vous acceptez d'informer immédiatement Portefeuilles accompagnés Qtrade au moyen d'un avis écrit si vous révoquez une désignation de bénéficiaire existante pour votre compte, que cette désignation soit révoquée par l'intermédiaire d'un acte, d'une désignation subséquente ou d'un testament, d'un codicille ou de tout autre acte testamentaire. Les désignations de bénéficiaire doivent être signées par le titulaire du compte. Il est possible qu'une désignation de bénéficiaire réalisée avec une procuration soit invalide. Par conséquent, cette désignation de bénéficiaire ne doit pas être signée par une personne agissant comme mandataire dans le cadre d'une procuration. Si vous désignez un bénéficiaire pour un compte ou un régime immobilisé, lisez les modalités spéciales s'appliquant à ces situations dans l'annexe. Vous êtes entièrement responsable de vous assurer que la désignation de bénéficiaire de votre compte enregistré est juridiquement valide. Veuillez communiquer avec un avocat si vous souhaitez obtenir des conseils en matière de désignation de bénéficiaire.

Personne-ressource de confiance

Lorsque vous ouvrez un compte ou mettez à jour les renseignements qui vous concernent en tant que client, on vous demandera de désigner une personne-ressource de confiance (une « PRC »). Une PRC peut être un ami proche, un membre de la famille ou un soignant à qui vous faites confiance pour veiller à ce que vos intérêts passent en premier. Cette étape ajoute un niveau de protection supplémentaire pour vous en nous donnant l'occasion de communiquer avec la PRC lorsque nous avons des préoccupations au sujet de décisions financières ou lorsque nous croyons que vous êtes victime d'exploitation financière. Si vous souhaitez nommer une PRC, le nom et les coordonnées de celle-ci seront intégrés aux renseignements CDC ainsi que l'autorisation de divulguer à la PRC des renseignements limités à votre sujet ou au sujet de votre compte. Il est important de souligner que la notion de PRC diffère de celle de la procuration. Une procuration confère le pouvoir de prendre

des décisions financières en votre nom, tandis que la PRC n'a aucun intérêt ni aucun rôle à jouer dans la prise de décisions financières pour vous.

FAI peut imposer une retenue temporaire à l'achat ou à la vente d'un titre ou au retrait ou au transfert d'espèces ou de titres de votre compte, si nous avons des motifs raisonnables de croire qu'une exploitation financière a eu lieu, se produit, a été tentée ou sera tentée, ou lorsque nous croyons raisonnablement que vous n'avez pas la capacité mentale de prendre des décisions concernant des questions financières. Si une retenue temporaire est effectuée, nous vous en aviserons directement. L'avis expliquera en détail le fait que nous avons placé une retenue temporaire sur votre ou vos comptes ou opérations, les raisons de cette retenue temporaire, nos préoccupations et tout autre renseignement que nous jugeons nécessaire de vous communiquer à ce moment-là.

Renseignements sur la divulgation de relations

Le présent document a pour objet de décrire de façon significative et en termes clairs les produits et services offerts par FAI dans le cadre du programme de compte géré de Portefeuilles accompagnés Qtrade, la nature de votre compte et ses modalités de gestion, ainsi que les responsabilités de FAI à votre égard.

Relation de compte

Le compte Portefeuilles accompagnés Qtrade est un « compte géré » fourni par FAI; les décisions de placement sont prises de façon continue par un gestionnaire de portefeuille tiers inscrit embauché par FAI.

Portefeuilles accompagnés Qtrade est un nom commercial enregistré de FAI.

Connaissance du client, connaissance du produit et convenance

Au moyen du questionnaire sur le plan de placement et de la demande d'ouverture de compte en ligne, vous devez répondre à des questions qui nous permettront de connaître vos préférences ou d'obtenir directement des renseignements personnels et financiers, ce qu'on appelle généralement les renseignements « Connaissance du client » (CDC). Les renseignements CDC comprennent votre situation financière, vos connaissances en placement, vos besoins et objectifs en matière de placement, votre horizon de placement et votre profil de risque. Nous recueillons ces renseignements pour nous assurer que votre profil de placement est évalué avec précision et que les meilleures recommandations de produits sont formulées conformément à ce profil de placement.

- **Situation financière** – Quels sont vos actifs (dépôts, placements, etc.) et passifs (dette, emprunt hypothécaire, etc.) financiers, les sources et le montant de vos revenus, et vos besoins en liquidités? Nous considérerons la taille de toute opération en regard de la valeur globale de vos actifs financiers nets (actif moins passif).
- **Connaissance des placements** – Considérez-vous (ou considérons-nous) que vous êtes un novice en matière de placement, que vous avez certaines connaissances ou que vous avez l'impression de comprendre les marchés financiers, le risque relatif et les limites des divers types de placements et la façon dont le niveau de risque pris influe sur les rendements potentiels?
- **Besoins et objectifs en matière de placement** – Quels sont, d'après ce que vous nous avez dit, vos objectifs financiers précis, comme épargner en vue de l'achat d'une propriété ou de la retraite? Cette information nous aidera à déterminer vos besoins en liquidités et à trouver un équilibre entre votre désir de gagner un revenu ou d'accroître votre capital en augmentant la valeur marchande de vos placements ou de votre compte.
- **Horizon de placement** – Le moment où vous prévoyez retirer un montant important de votre compte, par exemple, pour acheter une maison ou payer des études. À la retraite, il peut également être nécessaire de tenir compte des exigences fiscales pour le retrait des montants minimaux.
- **Profil de risque** – Le moindre de votre tolérance au risque (c.-à-d. votre volonté d'accepter le risque) et de votre capacité à prendre des risques (c.-à-d. votre capacité à subir une perte financière potentielle dans la poursuite de vos objectifs de placement). Par exemple, un investisseur qui présente un profil de risque élevé a la volonté et la capacité de risquer de perdre de l'argent pour obtenir de meilleurs résultats.

Vous recevez une copie en ligne des documents d'ouverture de compte qui contiennent tous les renseignements CDC et chaque fois que des changements importants sont apportés à ces renseignements.

Les conseillers de Portefeuilles accompagnés Qtrade formuleront des recommandations de placement appropriées qui feront passer vos intérêts en premier. Avant de vendre, de retirer, d'échanger ou de transférer des titres de votre compte, de prendre toute autre mesure de placement, de faire une

recommandation ou d'exercer son pouvoir discrétionnaire, le conseiller doit s'assurer que la mesure est appropriée. Il s'agit notamment de s'assurer que les renseignements CDC, la connaissance du produit, l'incidence de la mesure, y compris la concentration et la liquidité, et les coûts réels et potentiels sont complets et exacts, et qu'un examen d'une gamme raisonnable de solutions de rechange a été effectué. Les conseillers respecteront les exigences relatives à la connaissance du produit en tenant compte de la structure, des caractéristiques, des risques, des coûts initiaux et courants et de leur impact, associés à tout produit de placement qu'ils vous recommandent, et ils auront des motifs raisonnables de croire que tout placement qu'ils vous recommandent spécifiquement est approprié compte tenu de la situation personnelle et financière que vous avez divulguée. Les conseillers doivent comprendre et être en mesure de vous expliquer clairement les raisons pour lesquelles un titre particulier vous convient. En plus de vous convenir, les recommandations de placement feront passer vos intérêts en premier. Si un titre détenu dans votre compte subit un changement important par suite d'un événement déclencheur (c.-à-d. un changement de risque) tel que réputé par FAI, un conseiller sera informé du changement et sera tenu d'effectuer une évaluation de la convenance pour s'assurer que votre portefeuille demeure approprié. Un conseiller effectuera une évaluation de la convenance chaque fois qu'un changement est apporté à vos renseignements CDC. Un conseiller doit prendre des mesures raisonnables pour que vos renseignements CDC demeurent à jour et, au minimum, communiquer avec vous tous les 12 mois pour s'assurer qu'ils n'ont pas changé et effectuer une évaluation de la convenance, que ces renseignements aient changé ou non. Un conseiller n'examinera pas la convenance de vos placements en cas de fluctuations importantes du marché, sauf s'il le juge nécessaire.

La convenance soutenue est assurée dans le cadre des services de comptes gérés et il est important de mettre à jour vos renseignements en temps opportun afin que vos placements continuent de vous convenir.

Divulgation à l'égard des activités liées aux titres dans une institution financière canadienne

Les personnes inscrites auprès de FAI peuvent mener des activités liées aux valeurs mobilières dans un bureau ou une succursale d'une institution financière canadienne, comme une coopérative d'épargne et de crédit. FAI vous informe par les présentes qu'elle est une entité distincte de toute institution financière canadienne, et que les titres acquis auprès de FAI ou par son intermédiaire a) ne sont pas assurés par un organisme public d'assurance-dépôts; b) ne sont pas garantis par une institution financière canadienne; et c) peuvent connaître des fluctuations de valeur. Vous confirmez avoir lu cette déclaration.

Énoncé de politiques concernant les personnes inscrites

Les lois sur les valeurs mobilières de certains territoires exigent des courtiers en placement et en fonds communs de placement, lorsqu'ils effectuent des opérations ou prodiguent des conseils relatifs à leurs propres titres ou à ceux de certains autres émetteurs auxquels ils sont reliés ou associés (ou à certaines autres parties reliées ou associées à ces émetteurs), qu'ils le fassent seulement en respectant certaines règles, notamment en matière de divulgation. Ces règles exigent que les courtiers et les conseillers, avant d'effectuer des opérations pour leurs clients ou de leur donner des conseils, les informent des liens et des rapports pertinents qu'ils ont avec l'émetteur des titres. Aux fins de ce résumé : « relié » s'entend des positions permettant, grâce à la propriété ou autrement, une influence déterminante, et comprend toutes les sociétés sous une influence déterminante commune; et « associé » s'entend d'un état d'endettement envers (ou d'une autre relation avec) la personne inscrite ou les personnes qui lui sont « reliées » qui, au cours d'une distribution de titres, serait important pour un acquéreur de titres. Vous devriez vous référer aux dispositions applicables de ces lois sur les valeurs mobilières afin de connaître les détails de ces règles et de vos droits, ou consulter un conseiller juridique.

Respect de la loi

Patrimoine Aviso inc. (« Patrimoine Aviso ») et ses filiales en propriété exclusive, y compris FAI, qui exploite Portefeuilles accompagnés Qtrade, et chacun de leurs dirigeants, employés et représentants, doivent respecter, dans la lettre et l'esprit, toutes les lois et tous les règlements applicables.

Protection de la vie privée

Chez FAI, nous savons que nos investisseurs se préoccupent de leurs renseignements personnels et nous nous engageons à protéger la confidentialité et la sécurité de ceux qui nous sont confiés. Notre politique de protection des renseignements personnels est au cœur de notre engagement à protéger votre vie privée. Vous pouvez la consulter à l'adresse www.aviso.ca/fr/confidentialite. Notre politique de protection des

renseignements personnels explique pourquoi nous recueillons des renseignements personnels, comment nous les utiliserons et à qui nous pouvons les communiquer, tout cela dans le cadre de la prestation de produits et de services, de la gestion de votre compte et du respect de nos obligations légales et réglementaires.

Vous reconnaissez que vous avez lu notre politique de protection des renseignements personnels et que vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et divulguions vos renseignements personnels de la manière décrite dans celle-ci. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps (sauf si les lois applicables le limitent), mais cela pourrait limiter notre capacité à vous fournir une partie ou la totalité des produits et services. Que vous y consentiez ou non, nous pourrions être tenus de communiquer des renseignements sur vous et votre compte afin de nous acquitter de nos obligations réglementaires ou d'autres obligations prévues par la loi. Vous pouvez modifier les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou y accéder en tout temps, ou vous renseigner sur nos politiques de confidentialité en général, en communiquant avec un représentant Portefeuilles accompagnés Qtrade.

Nous avons désigné un responsable de la protection des renseignements personnels qui supervise notre politique de protection des renseignements personnels. Si vous avez des questions ou des préoccupations à ce sujet, vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse suivante :

Portefeuilles accompagnés Qtrade
À l'attention de l'agent de protection de la vie privée
700 – 1111 West Georgia Street
Vancouver (C.-B.) V6E 4T6
Numéro de téléphone : 1 855 714-3800 Courriel : privacyofficer@aviso.ca

Utilisation inappropriée des renseignements confidentiels et de l'information privilégiée

L'utilisation inappropriée des renseignements confidentiels ou l'utilisation inappropriée de toute information privilégiée n'étant pas communiquée de façon générale, en vue d'un profit personnel ou au profit d'une autre personne, est interdite et représente un motif de congédiement immédiat d'un employé ou d'un représentant d'une entité réglementée.

Produits et services

Portefeuilles accompagnés Qtrade offre des conseils pour les comptes à honoraires. Vous avez accès à une gamme de portefeuilles composés principalement de fonds négociés en bourse (« FNB »), mais qui peuvent également investir dans des fonds communs de placement, y compris si la taille du compte ne permet pas d'acheter des parts de FNB complètes en quantités correspondant à la répartition de l'actif recommandée. L'offre de conseils est limitée aux FNB et aux fonds communs de placement. FAI vous fournira un plan de placement qui décrira la répartition de l'actif de votre portefeuille recommandé ainsi que les placements du portefeuille.

La sélection des FNB variera et pourrait inclure les FNB Desjardins. Desjardins Gestion mondiale d'actifs inc. est le gestionnaire et le conseiller en valeurs des FNB Desjardins. Les fonds communs de placement peuvent comprendre des fonds NEI, qui sont gérés par Placements NordOuest & Éthiques S.E.C. (« NEI »), filiale en propriété exclusive de Patrimoine Aviso et gestionnaire de portefeuille inscrit.

Veillez noter que certains produits peuvent faire l'objet de restrictions en matière de revente ou de liquidité, exigeant des périodes de détention ou le rachat des titres par leur émetteur. Il vous incombe de connaître les restrictions applicables.

Frais de gestion des fonds d'investissement

Les fonds d'investissement fonctionnent comme une entreprise et refilent leurs coûts aux investisseurs en imposant des frais et des charges. Le ratio des frais de gestion (« RFG ») représente le principal coût imputé pour la gestion du fonds, et peut comprendre une commission de suivi. Une commission de suivi est une commission continue versée à FAI tant que vous détenez des titres du fonds, en guise de rémunération pour les services ou les conseils que nous vous fournissons. Elle est payée à même le RFG et est fondée sur la valeur de votre placement. Ces frais ne sont pas payés directement par vous, mais réduisent plutôt le rendement du fonds. Ils peuvent avoir une incidence sur la capitalisation au fil du temps, car chaque dollar payé en frais représente un dollar de moins pour la croissance de votre placement au fil du temps. Vous recevrez un exemplaire de l'aperçu du fonds avant l'achat d'un fonds d'investissement, qui contient des renseignements sur les frais et d'autres renseignements pertinents.

Vous avez accès à un conseiller pour poser des questions au sujet de votre compte, de vos placements et des marchés, et vous avez également accès au

centre d'appels de FAI si vous avez des questions sur les opérations ou les systèmes relatifs à votre compte.

Information sur le compte client

Vous ne recevrez pas d'avis d'exécution à moins d'en faire la demande expresse. Si vous en demandez, ils peuvent être envoyés par voie électronique ou par la poste, et ce, rapidement après chaque opération effectuée.

FAI vous transmettra un relevé de compte au moins une fois par trimestre. Les relevés seront fournis mensuellement lorsqu'il y a de nouvelles opérations, lorsque vous engagez des frais ou si vous demandez un relevé mensuel. Les relevés indiqueront le coût des positions dans le compte et l'activité du compte au cours du mois.

À la fin de l'année, vous recevrez un rapport annuel sur les coûts, lequel indiquera, en dollars, les frais et autres formes de rémunération payés à FAI pour les produits et services qu'elle a fournis, ainsi qu'un rapport annuel sur le rendement des placements qui couvre les renseignements sur le rendement cumulatif du compte et le rendement composé annualisé en pourcentage, ainsi que les effets des frais. La capitalisation est la capacité d'un actif à générer des gains, qui sont ensuite réinvestis ou demeurent investis dans le but de générer leurs propres gains.

Conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêts surviennent lorsqu'une action ou une décision que nous prenons pourrait être bénéfique pour nous ou pour d'autres personnes, à vos frais. Ils peuvent exister ou survenir de temps à autre dans la relation :

- entre vous et nous;
- entre vous et nos autres clients. Nous agissons pour bien des clients et devons répartir équitablement les occasions de placement entre notre clientèle sans favoriser intentionnellement un client par rapport à un autre; et
- entre nous et nos sociétés liées ou associées.

Les conflits d'intérêts peuvent être considérés comme importants si l'on s'attend à ce qu'ils aient des répercussions sur vos décisions et les recommandations relatives à vos placements. Toutes les décisions que nous prenons tiennent toujours compte de vos intérêts d'abord et des nôtres ensuite. Pour donner la priorité à vos intérêts, nous avons mis en place des politiques et des procédures afin de nous assurer de :

- repérer : nous avons effectué des examens visant à déterminer quels conflits d'intérêts existent en fonction de notre secteur et de notre activité;
- signaler : nos représentants comprennent, grâce à la formation et à des politiques et procédures documentées, que les conflits d'intérêts importants doivent être signalés afin qu'ils puissent être gérés efficacement dans votre intérêt;
- régler : nous gérons les conflits d'intérêts importants au moyen de divers contrôles et processus internes ou nous les évitons complètement s'ils ne peuvent être réglés dans votre intérêt supérieur; et
- déclarer : nous vous fournissons les renseignements décrits dans cette section afin que vous puissiez évaluer de façon indépendante l'importance du conflit au moment d'évaluer nos recommandations et les mesures que nous prenons.

Déclaration de conflits d'intérêts

Dans cette section, nous vous communiquons (i) les conflits d'intérêts importants que nous avons repérés, (ii) une explication de chaque conflit et (iii) la façon dont nous avons réglé le conflit dans votre intérêt.

Émetteurs reliés ou associés

Dans le cadre de notre structure d'entreprise, nous entretenons des relations avec d'autres entreprises qui sont considérées comme des émetteurs reliés ou associés. Ces entreprises sont considérées comme étant reliées ou associées à nous si (i) l'entreprise est un porteur de titres influent de FAI, (ii) FAI est un porteur de titres influent de l'entreprise, (iii) FAI et l'entreprise sont toutes deux un émetteur relié de la même tierce partie, (iv) l'entreprise est un émetteur relié à nous, ou (v) nous ou un émetteur qui nous est relié employons un administrateur, un dirigeant ou un associé de l'entreprise. En d'autres termes, FAI et un émetteur relié ou associé ont un intérêt direct l'un envers l'autre, et il est de notre devoir de vous informer de cette relation et de résoudre tout conflit que la relation pourrait entraîner.

FAI, dont Portefeuilles accompagnés Qtrade est une division, est une filiale en propriété exclusive de Patrimoine Aviso. Patrimoine Aviso est une filiale en propriété exclusive de Patrimoine Aviso S.E.C., détenue à 50 % respectivement par Desjardins Holding financier inc. (« Desjardins ») et à 50 % par une société en commandite qui appartient aux cinq centrales de caisse de crédit provinciales

et au Groupe CUMIS limitée. En raison de la participation de Desjardins dans Patrimoine Aviso et FAI et du fait que NEI est une filiale en propriété exclusive de Patrimoine Aviso, NEI, Desjardins et Corporation Fiera Capital sont des émetteurs qui nous sont reliés ou associés.

Produits exclusifs

Les produits exclusifs sont des titres d'un émetteur si (i) l'émetteur des titres est un émetteur relié ou associé à Portefeuilles accompagnés Qtrade ou (ii) Portefeuilles accompagnés Qtrade ou un membre de son groupe est le gestionnaire de fonds d'investissement ou le gestionnaire de portefeuille de l'émetteur des titres. Par conséquent, les produits émis par NEI, Corporation Fiera Capital ou Desjardins sont tous des produits exclusifs d'Aviso et entraînent un conflit d'intérêts important.

Pour régler ce conflit d'intérêts important, Portefeuilles accompagnés Qtrade veille à ce qu'il n'y ait pas d'incitatif supplémentaire à vendre des produits exclusifs par rapport à d'autres produits. Les représentants sont tenus de choisir le produit qui convient le mieux à vos besoins.

Portefeuilles accompagnés Qtrade divulguera toujours la nature des produits et services offerts pour s'assurer que vous êtes bien informé.

Vous devez autoriser expressément par écrit vos portefeuilles à détenir des placements dans une entreprise affiliée à FAI. Cela comprend les FNB Desjardins et les Fonds NEI. Cette autorisation est fournie dans la section Convention du demandeur/rentier de la demande d'ouverture de compte de Portefeuilles accompagnés Qtrade.

Frais d'exploitation et d'opérations

Les frais d'exploitation généraux et les frais d'opérations du programme Portefeuilles accompagnés Qtrade sont indiqués dans le barème de frais qui vous a été fourni à l'ouverture du compte. Les barèmes de frais sont disponibles en ligne à www.guidedportfolios.qtrade.ca et vous en recevrez un exemplaire par courriel à l'ouverture du compte. Ces frais comprennent des frais trimestriels établis en fonction de l'actif détenu dans le compte afin de gérer professionnellement votre actif, des frais d'opérations qui couvrent les frais d'administration et les frais de gestion qui sont versés directement aux fonds dans lesquels vous investissez. À mesure que la taille de votre compte augmente, vous pourriez être admissible à des frais réduits. Aucune commission de négociation n'est facturée.

En plus des frais décrits ci-dessus, vous devez payer certains frais liés à la gestion de votre compte. Ces frais sont indiqués dans le barème des frais de service. Ces frais sont également indiqués dans le rapport sur les frais et la rémunération, que vous recevrez chaque année, s'il y a lieu. Les frais d'administration du compte, les frais pour compte inactif et les frais de transfert sont des exemples de ces frais. Nous vous aviserons de tout changement aux frais imputables à votre compte, comme l'exigent les lois applicables.

Obligations du client et documents relatifs au compte

Votre relation de placement avec FAI sera plus fructueuse si vous êtes bien informé de vos placements. Vous devez poser de façon proactive des questions à un conseiller en ce qui a trait à vos placements et informer FAI de tout changement important dans votre situation. Vous devez examiner rapidement et soigneusement tous les documents que vous recevez de FAI. Cela comprend :

- tous les renseignements relatifs à votre profil personnel et à votre profil de placement qui se trouvent dans votre demande d'ouverture de compte et votre plan de placement ou dans le formulaire de renseignements sur le titulaire du compte et de mise à jour des renseignements sur le client.
- le présent document *Convention de client et document d'information*
- le barème des frais
- tous les autres documents d'information sur les comptes enregistrés, y compris les brochures ou les formulaires réglementaires pour certains types de comptes, comme les déclarations de fiducie ou les annexes aux régimes immobilisés
- les recommandations de placement exposées dans le plan de placement
- les relevés de compte
- la brochure sur le Fonds canadien de protection des investisseurs
- le document d'information sur les obligations à coupons détachés et les ensembles d'obligations à coupons détachés
- la brochure « Dépôt d'une plainte : guide de l'investisseur »
- la brochure « Comment puis-je récupérer mon argent? : guide de l'investisseur »
- la brochure « Comment l'OCRI protège les investisseurs »

Les problèmes, les erreurs ou les préoccupations concernant cette documentation devraient tous être soulevés immédiatement auprès de FAI.

Indices de référence du rendement d'un placement

Des indices de référence (indices) peuvent être utilisés pour évaluer le rendement de vos placements. Bien que l'on puisse prendre en considération plusieurs autres facteurs quantitatifs et qualitatifs au moment d'évaluer le rendement, le risque et le rendement de référence offrent souvent une portée assez large pour évaluer le risque prévu et la fourchette de rendement des placements. Les investisseurs ne peuvent investir dans les titres d'un indice de référence sans engager des frais, des charges et des commissions, qui ne sont pas reflétés dans le rendement de l'indice de référence. Le rendement passé n'est pas nécessairement indicatif du rendement futur et le risque associé à un placement donné peut changer avec le temps. Vous pouvez obtenir une comparaison du rendement des placements avec des indices de référence applicables auprès de votre conseiller Portefeuilles accompagnés Qtrade.

Procédure relative à la gestion des plaintes

FAI vous fournira la brochure portant sur le processus de gestion des plaintes approuvée par l'OCRI intitulée « Dépôt d'une plainte : guide de l'investisseur » au moment de l'ouverture du compte. Toutes les plaintes reçues par écrit recevront une réponse écrite. FAI accusera réception de toute plainte qui concerne de possibles violations de règlement touchant les comptes dans un délai de cinq (5) jours ouvrables et rendra sa décision définitive dans un délai de 90 jours civils en communiquant les renseignements suivants : un résumé de la plainte, le résultat de son enquête, une explication de sa décision et les options qui s'offrent à vous pour demander une indemnisation, si la réponse de FAI ne vous satisfait pas. Si FAI ne peut pas fournir de réponse dans un délai de 90 jours, nous vous informons du retard, de la raison de celui-ci et du nouveau délai de réponse prévu.