GESTION DES RISQUES FINANCIERS

BROCHURE INFORMATIVE AU CLIENT

FINMETRIX

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

Brochure informative au client 1

Convenance des stratégies de gestion de risques financiers 1

Tolérance faible 1

Tolérance modérée 1

Tolérance élevée 1

Spéculateur 2

Comptes de gestion discrétionnaire/gestionnaire de portefeuille en dérivés 2

Offre de service finmetrix 3

Quels sont les types de produits dérivés transigés? 3

Nos attentes envers vous 4

Service d'analyse en gestion de risques financiers 5

Honoraires 5

Comptes de gestion discrétionnaire / gestionnaire de portefeuille 5

Honoraires 5

D'autres frais peuvent s'appliquer aux transactions 5

Relevé de portefeuille 5

Avis d'exécution 6

Protection des renseignements personnels 6

Traitement des plaintes 11

Document d'information sur les risques 16

Brochure informative au client

FINMETRIX est une société de gestion de risques et gestionnaires en produits dérivés.

FINMETRIX offre un service-conseil indépendant en gestion de risques financiers (Devises, Taux d'intérêt, Commodités et équité), aux entreprises et aux investisseurs institutionnels.

FINMETRIX n'est pas une contrepartie aux transactions et ces dernières sont effectuées avec les institutions financières du client

CONVENANCE DES STRATÉGIES DE GESTION DE RISQUES FINANCIERS

La « convenance des stratégies » est l'équilibre entre votre profil d'entreprise et vos stratégies de couvertures. Chez FINMETRIX, la convenance des stratégies est traduite en objectifs de gestion de risques pour les différentes classes d'actifs, déterminés dans votre politique de couverture.

Vos stratégies de couverture sont réparties sous quatre grandes catégories :

- Devises
- Taux d'intérêt
- Commodités
- Équité

De plus, les stratégies utilisées seront en fonction de votre tolérance aux risques qui est subdivisée en quatre catégories :

Votre gestionnaire de portefeuille en dérivés procède à l'examen de la convenance de gestion de risque financier sur cette base. Cet examen a lieu à différentes occasions selon l'offre de service que vous avez choisie :

Tolérance faible

L'impact de la volatilité des marchés financiers sur les objectifs de rentabilité et les attentes budgétaires est réduit à son minimum. La politique de gestion des risques financiers est conservatrice. Elle vise à réduire à leur minimum tous les risques connus et probables, et ce, sur un horizon de couverture suffisamment long pour stabiliser la valeur en dollar canadien des flux de trésorerie. Elle permet ainsi aux dirigeants de réagir au changement. Le recours aux instruments dérivés est limité au contrat à terme (instrument << plain vanilla >>).

Tolérance modérée

L'entreprise est disposée à tolérer un degré préétabli de risque résiduel. La politique de gestion des risques financiers, tout en étant plus libérale, vise un ratio de couverture minimal de 50 %. Les risques connus et probables sont ainsi substantiellement réduits. La politique autorise le recours au contrat à terme << plain vanilla >> et à certaines stratégies d'options sans effet de levier.

Tolérance élevée

L'entreprise est disposée à tolérer d'importantes variations quant à l'atteinte de ses objectifs et quant à ses attentes budgétaires. La politique de gestion des risques financiers est hautement libérale et elle tolère un ratio

faible de couverture, inférieur à 50 %. Malgré l'accès aux instruments dérivés, certains risques asymétriques de nature financière sont volontairement laissés sans couverture. La politique autorise le recours au contrat à terme << plain vanilla >>, aux stratégies d'options, avec et sans effet de levier, ainsi que la vente d'options couvertes (<< covered call >> et << covered put >>).

Spéculateur

L'entreprise cherche à améliorer ses résultats en prenant délibérément des risques asymétriques de nature financière « yield enhancement ». La politique de gestion des risques financiers autorise l'achat et la vente d'instruments dérivés qui ne sont pas en lien avec les besoins de couverture de l'entreprise. L'atteinte des objectifs et les attentes financières sont ainsi susceptibles d'être fortement influencées par les aléas des marchés financiers. La politique autorise le recours à un vaste éventail d'instruments financiers perçus comme pouvant générer des profits uniquement liés aux fluctuations des marchés.

COMPTES DE GESTION DISCRÉTIONNAIRE/GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE EN DÉRIVÉS

L'évaluation continue de la convenance des gestions de risque financier fait partie de ces offres de service. Votre stratégie de couverture est gérée selon une politique de gestion de risque au début de votre relation selon votre tolérance aux risques de l'entreprise.

L'examen de la convenance de vos stratégies est également mené systématiquement :

- Lorsqu'une opération est acceptée ;
- Lorsqu'une recommandation d'achat et de vente d'un produit dérivé est émise ;
- Lors d'un changement de gestionnaire ;
- Lorsqu'un changement important survient dans votre situation.

Votre gestionnaire de portefeuille est également à l'affût des mouvements sur les marchés. Il suit avec attention les risques financiers de votre entreprise et des stratégies de couverture qu'il recommande ou que vous détenez. Il est disponible pour répondre à toutes vos questions.

Votre gestionnaire de portefeuille en dérivés obéit à des normes professionnelles élevées. Il doit faire preuve de prudence raisonnable, de discernement et d'impartialité, se comporter avec loyauté, intégrité et de manière honnête et équitable dans tous ses rapports avec vous, ce qui comprend divulguer tout conflit d'intérêts.

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

Votre gestionnaire de portefeuille en dérivés doit vous expliquer les offres de service de FINMETRIX. Les modalités de l'offre de service, que vous avez choisie, doivent être très claires pour vous. Une copie de votre formulaire d'ouverture de compte vous sera également remise par votre gestionnaire de portefeuille en dérivés.

OFFRE DE SERVICE FINMETRIX

FINMETRIX propose deux offres de service à ses clients, qui sont détaillées dans les pages suivantes :

- SERVICE D'ANALYSE
- COMPTES DE GESTION DISCRÉTIONNAIRE / GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE

Votre gestionnaire de portefeuille en dérivés doit également pouvoir vous expliquer clairement les produits qu'il vous recommande.

QUELS SONT LES TYPES DE PRODUITS DÉRIVÉS TRANSIGÉS?

Devises (produits transigés de type gré à gré)

- Contrat à terme ouvert ou à date fixe « Forward »
- Contrat à terme à taux moyen
- Options (Achat/Vente)
- Options exotiques
- Structures d'options sans effet de levier
- Structures d'options avec effet de levier

Devises (produits transigés en bourse)

- Contrat à terme standardisé « Futures »
- Options (Achat/Vente)

Taux d'intérêt (produits transigés de type gré à gré)

- SWAP
- CROSS CURRENCY SWAP
- FRA
- Options (« CAP/FLOOR »)
- SWAPTION

Commodités (produits transigés de type gré à gré)

- Contrat à terme « Forward »
- Contrat à terme à taux moyen
- Options (Achat/Vente)
- Structures d'options sans effet de levier
- Structures d'options avec effet de levier

Commodités (produits transigés en bourse)

- Contrat à terme standardisé « Futures »
- Options (Achat/Vente)
- Commodités (produits transigés de type gré à gré)
- SWAP
- Contrat à terme « Forward »
- Contrat à terme à taux moyen
- Options (Achat/Vente)
- Structures d'options sans effet de levier
- Structures d'options avec effet de levier

Taux d'intérêt (produits transigés en bourse)

- BAX

NOS ATTENTES ENVERS VOUS

Il est essentiel que vous compreniez la ou les offre(s) de service, ainsi que le ou les type(s) de comptes que vous avez choisis. Ce choix est indiqué clairement dans l'entente de service. Si vous avez un quelconque doute, clarifiez-le dans les plus brefs délais avec votre gestionnaire en portefeuille en dérivés.

Il est essentiel que vous posiez à votre gestionnaire de portefeuille en dérivés toutes vos questions sur les produits qu'il vous recommande et que vous en compreniez les modalités et les risques.

Nous vous demandons de vous assurer de l'exactitude l'information contenue dans l'entente de service pour les services d'analyse ainsi que sur votre formulaire d'ouverture de compte de gestion discrétionnaire, et d'en informer sans délai votre gestionnaire de portefeuille en dérivés de tout changement important à votre situation. N'hésitez pas à le rencontrer pour lui exposer ce changement. Votre gestionnaire de portefeuille en dérivés doit mettre à jour votre dossier.

Nous vous demandons d'examiner avec soin et sans délai toute l'information contenue dans cette brochure, incluant les directives sur le traitement des plaintes ainsi que les risques spécifiques liés à certains marchés, produits ou stratégies. Ces risques sont détaillés à la section « Mises en garde » de la présente brochure.

Nous vous demandons d'examiner avec soin et sans délai toute la documentation fournie sur le fonctionnement de votre ou vos compte(s), à l'ouverture, mais aussi tout au long de notre relation. Nous tenons par exemple à être informés sans délai de tout avis d'exécution ou de tout relevé de portefeuille erroné.

SERVICE D’ANALYSE EN GESTION DE RISQUES FINANCIERS

L’offre de service d’analyse et de suivi de risques financiers de l’entreprise est un compte dont le client est responsable des décisions de couverture.

Honoraires

FINMETRIX propose son service d’analyse et de suivi de risques financiers selon une tarification fixe ou un pourcentage des risques financiers sous analyse.

COMPTES DE GESTION DISCRÉTIONNAIRE / GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE

Un compte en gestion discrétionnaire de portefeuille désigne tout compte à l'égard duquel les décisions de gestion de risque financier sont prises de façon continue par un gestionnaire de portefeuille dûment autorisé qui prend et exécute des décisions de couverture en votre nom. Les transactions sont effectuées en fonction d'une politique de gestion de risques qui est conçue par votre gestionnaire de portefeuille en dérivés. Celui-ci est habilité à gérer vos risques financiers de façon discrétionnaire, car il détient un permis d'exercice de gestionnaire de portefeuille. Ce permis est octroyé par les autorités réglementaires et supervisé par FINMETRIX. Tous les gestionnaires de portefeuille en dérivés en gestion de risques financiers de FINMETRIX ne détiennent pas ce permis. Veuillez vous renseigner auprès de votre gestionnaire de portefeuille en dérivés.

Honoraires

Les honoraires sont calculés selon un pourcentage des risques financiers sous gestion. Les honoraires sont présentés dans l’entente de service signé par le client.

D'AUTRES FRAIS PEUVENT S'APPLIQUER AUX TRANSACTIONS

·FINMETRIX effectue les transactions auprès de vos institutions financières qui peuvent charger un écart « Spread » par rapport au prix du marché. FINMETRIX s’assure de minimiser les écarts en tenant compte de la volatilité du marché et des disponibilités de crédits pour dérivés auprès des institutions financières.

FINMETRIX ne touche aucune commission des banques pour les transactions effectuées avec ces dernières.

RELEVÉ DE PORTEFEUILLE

Un relevé de portefeuille est produit pour les comptes discrétionnaires et selon les besoins pour les comptes de service d’analyse et de suivi.

Conçu pour simplifier la gestion de vos risques financiers, ce relevé est émis au moins à tous les trois mois, mais il peut également être transmis tous les mois si vous en faites la demande.

Le sommaire vous donne une vue d’ensemble de vos risques financiers et des couvertures en place pour les mitiger ainsi que la cible de couverture selon la politique établie. De plus, il présente en détail des transactions effectuées au cours de la dernière période ainsi que les échéances à venir.

AVIS D'EXÉCUTION

Un billet de transaction est rédigé sans délai par le gestionnaire de portefeuille ou gestionnaire de portefeuille adjoint qui conclut la transaction de couverture auprès du banquier. Le billet de transaction vise à :

- Diffuser en temps réel (sans délai) l'information (Risques, date opération, prix/taux, contrepartie, date de règlement et « spread » de l'institution financière) relative aux paramètres de chacune des transactions de couverture exécutées pour le compte de l'entreprise;
- Assurer le contrôle des limites autorisées par la politique;
- Rendre accessible l'information nécessaire à la confirmation bancaire des transactions de couverture.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

FINMETRIX a adopté des règles en matière de protection des renseignements personnels pour assurer la confidentialité et la protection de tous les renseignements personnels que le FINMETRIX recueille, détient, utilise ou communique au sujet de ses clients.

Cette section présente les grandes lignes et explique comment FINMETRIX protège les renseignements personnels de ses clients dans le cadre de la prestation de services en matière de gestion de risques financiers. Cette section présente également les principes appliqués et les mesures prises pour protéger les renseignements personnels de ses clients respectifs lors de l'exercice de ses activités.

TERMINOLOGIE

Aux fins de l'application, voici la signification des mots et expressions qui suivent :

-COLLECTE

Action de recueillir, d'acquérir ou d'obtenir des renseignements personnels de n'importe quelle source et par quelques moyens que ce soit, y compris par des tiers.

-GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE ET GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE ADJOINT désigne un gestionnaire de portefeuille attitré pour vous conseiller.

-CONSENTEMENT

Acceptation libre à ce qui se fait ou est proposé. Le consentement peut être exprimé ou implicite.

Le consentement exprimé se donne de façon explicite, formulé de vive voix ou par écrit. Le consentement explicite est suffisamment clair et précis de sorte qu'il n'oblige pas l'organisme qui demande le consentement de la personne à l'inférer. Le consentement implicite survient lorsque le comportement de la personne laisse supposer qu'il y a consentement.

-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 concernant les clients dont les renseignements personnels nous indiquent qu'un produit ou service de gestion de risques financiers est susceptible de les intéresser. Les activités de commercialisation comprennent les démarches de marketing, les envois par la poste ou par courrier électronique, mais excluent les relevés émis régulièrement, les avis de transactions ou le site Internet.

-CLIENT

Personne qui utilise ou a l'intention d'utiliser un produit ou un service de gestion de risque de FINMETRIX.

-PRODUITS ET SERVICES DE GESTION DE RISQUES FINANCIERS

Nous entendons par là, mais sans s'y limiter, les services d'analyse en gestion de risques financiers et les services de gestion discrétionnaire de risques financiers.

-RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tout renseignement permettant d'identifier un individu, quelle que soit sa forme, qu'il fournit à FINMETRIX.

-COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION

Sous réserve d'exigences prévues aux lois applicables, FINMETRIX recueille, utilise et communique des renseignements personnels sur ses clients aux fins suivantes :

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 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.

Les renseignements personnels d'un client peuvent être communiqués aux agents et sous-traitants de FINMETRIX 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, FINMETRIX exige de ne pas utiliser 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 prestation des services. Dans la mesure où

certains des agents, sous-traitants et prestataires de services de FINMETRIX sont situés à l'étranger, et bien que FINMETRIX 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, notamment dans le cadre de la surveillance des marchés et des activités des courtiers en valeurs mobilières.

Dans le respect des lois et de la réglementation applicables et aux fins permises par celles-ci, FINMETRIX pourrait communiquer ou partager certains renseignements personnels sur ses clients afin de 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.

-CONSERVATION

FINMETRIX 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.

-CONSENTEMENT

Sous réserve des exceptions prévues aux lois applicables ou permises par ces mêmes lois,

FINMETRIX ne recueille, n'utilise et ne communique des 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 de gestion de risques financiers, notamment lors d'une demande de services et de conventions avec FINMETRIX.

Si FINMETRIX 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.

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 FINMETRIX recueille, utilise ou communique ses renseignements personnels pour une fin quelconque, il suffit pour le client de communiquer avec son gestionnaire de portefeuille en dérivés de FINMETRIX ou de lui écrire pour en faire la demande. Si toutefois un client refuse ou retire un tel consentement, FINMETRIX 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.

-RENSEIGNEMENTS DÉNOMINALISÉS

FINMETRIX 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.

-EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS

FINMETRIX 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, FINMETRIX 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.

-DROITS D'ACCÈS ET DE 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 son gestionnaire de portefeuille en dérivés et de gestion de risques financiers de FINMETRIX ou de lui écrire pour avoir accès aux renseignements personnels 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 à son gestionnaire de portefeuille en dérivés 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,

FINMETRIX communiquera au client les renseignements qu'elle détient à son sujet dans les 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 la composante avec laquelle il fait affaire, 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, FINMETRIX 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, FINMETRIX doit, sous réserve des restrictions législatives applicables, l'informer, par écrit, dans les 30 jours suivant la réception de cette demande, des motifs pour lesquels elle a refusé la demande.

-MESURES DE PROTECTION

Toujours dans le but de garder la confiance de ses clients, FINMETRIX 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 FINMETRIX doivent prendre connaissance des procédures, 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 FINMETRIX 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 leur rendent.

FINMETRIX a également mis en place d'importantes mesures de sécurité pour protéger ses systèmes d'information.

Seul le personnel autorisé chez FINMETRIX 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 FINMETRIX estime n'avoir plus besoin des renseignements personnels pour les 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 FINMETRIX.

-PLAINTES ET RECOURS

FINMETRIX a désigné une personne responsable pour répondre à toute plainte ou recours des clients concernant les renseignements personnels que FINMETRIX possède à son égard. Vous pouvez vous référer à la section « Traitement des plaintes ».

-QUESTIONS

Un client peut faire part à FINMETRIX, à tout moment, de ses questions ou préoccupations concernant ses pratiques relativement à la protection des renseignements personnels. Il lui suffit de communiquer avec son gestionnaire de portefeuille en dérivés de FINMETRIX ou de lui écrire à cette fin.

-MODIFICATION À LA POLITIQUE

FINMETRIX se réserve le droit de modifier ses procédures en tout temps.

TRAITEMENT DES PLAINTES

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CHEZ FINMETRIX

FINMETRIX 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

FINMETRIX 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 des 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 ou les opérations non autorisées, les autres opérations financières non autorisées ainsi que les activités non permises exercées à l'extérieur du courtier membre.

Pour toute insatisfaction liée au service à la clientèle, nous vous invitons à communiquer avec votre gestionnaire de portefeuille en dérivés ou avec son directeur.

POUR DÉPOSER UNE PLAINTE CHEZ FINMETRIX

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

Conformité, FINMETRIX Gestion des plaintes et litiges

FINMETRIX 140 Easton, Montréal (Québec) H4X 1L2

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

Si vous avez de la difficulté à présenter votre plainte, nous vous suggérons de consulter le site Web de l'Autorité des marchés financiers (AMF), qui offre des outils pour vous aider dans vos démarches :

www.lautorite.qc.ca/fr/porter-plainte-conso.html

Si vous n'êtes pas en mesure de rédiger votre plainte, vous avez également la possibilité de communiquer avec FINMETRIX. Les coordonnées pour rejoindre ce service sont les suivantes : 514-600-3475 poste 101.

À LA SUITE DU DÉPÔT DE LA PLAINTE

Le directeur de la conformité est désigné responsable du dossier.

Un accusé de réception vous est envoyé dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Le directeur de la conformité responsable de votre dossier procède à son examen et mène 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.

Si le service de la Conformité, Gestion des plaintes et litiges n'est 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.

COMMENT PORTER PLAINTE AUPRÈS DE L'OCRCVM ?

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) réglemente tous les courtiers en valeurs mobilières au Canada. Il fixe des normes réglementaires de haute qualité afin de protéger les investisseurs et renforcer l'intégrité des marchés. L'OCRCVM surveille et met en application des règles :

·sur la conduite des affaires et des finances des sociétés membres et de leurs employés inscrits ; et

·sur les activités de négociation sur tous les marchés boursiers au Canada.

Il établit aussi des normes de compétence. L'OCRCVM peut intenter des poursuites disciplinaires pouvant mener à des sanctions telles que des amendes, des suspensions, l'interdiction permanente d'inscription pour les personnes physiques et la révocation de la qualité de membre pour les sociétés.

NE TARDEZ PAS !

Lorsque vous portez plainte auprès de l'OCRCVM ou d'une société, il est recommandé de le faire le plus tôt possible après l'événement.

Vous n'avez pas à attendre que la société réponde à votre plainte pour en déposer une auprès de l'OCRCVM. Vous pouvez le faire simultanément ou n'importe quand.

L'OCRCVM encourage les clients à l'informer de leurs plaintes. Il est important de pouvoir prendre des mesures réglementaires lorsque des infractions aux règles se sont produites.

L'OCRCVM peut prendre des mesures disciplinaires pour réprimer le comportement indésirable de personnes physiques ou de sociétés. Ces mesures peuvent aller de l'émission d'un avertissement à l'ouverture d'une enquête, et même à l'introduction d'une procédure et à la tenue d'une audience.

Il y a deux façons de déposer une plainte auprès de l'OCRCVM :

· Téléphoner à la ligne Info-Plainte de l'OCRCVM au 1 877 442-4322 pour obtenir des renseignements ou pour vous faire expédier un formulaire de plainte du client par la poste.

· Remplir un formulaire de plainte du client en ligne à www.ocrcvm.ca.

En général, l'OCRCVM accusera réception de votre plainte et vous tiendra au courant après une première évaluation ou si la décision est prise d'ouvrir une enquête sur une plainte impliquant une société de courtage ou ses employés inscrits. (Dans certains cas, le processus d'enquête doit être tenu confidentiel jusqu'à ce que l'affaire devienne une question d'intérêt public.)

Il se peut qu'un membre du personnel de

l'OCRCVM communique avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires. Si l'OCRCVM décide de ne pas ouvrir d'enquête, il peut vous suggérer d'autres moyens pour régler le différend, lorsque c'est possible, et il conservera les renseignements dans votre dossier à titre de référence.

À AVOIR À PORTÉE DE LA MAIN

L'OCRCVM peut mieux vous aider s'il obtient des renseignements exacts et complets, notamment :

·votre nom et vos coordonnées ;
·le nom et les coordonnées de toute personne ou société mentionnée dans votre plainte ;
·des détails précis à savoir comment, pourquoi et quand vous avez éprouvé des problèmes ;
·tous les documents pertinents, notamment les notes prises durant les réunions et/ou les discussions.

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

www.ocrcvm.ca
1 877 442-4322
Montréal
5, Place Ville-Marie, bureau 1550 Montréal (Québec) H3B 2G2
Toronto
121, rue King Ouest, bureau 2000 Toronto (Ontario) M5H 3T9
Calgary
255, 5e Avenue S.O.
Bow Valley Square 3, bureau 800 Calgary (Alberta) T2P 3G6
Vancouver
1055, rue Georgia Ouest, bureau 2800
C.P. 11164
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3R5

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'Autorité des marchés financiers (AMF), l'organisme de réglementation du secteur financier du Québec.

Après avoir tenté de résoudre votre plainte avec votre société, 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 la société et celui du client.

Pour plus de renseignements sur les services de médiation :

1 877 525-0337
www.lautorite.qc.ca
renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca

C'EST À VOTRE CHOIX

Les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés participent à l'arbitrage.

ARBITRAGE

L'OCRCVM a désigné deux organismes d'arbitrage indépendants pour la résolution des litiges entre les courtiers membres et les clients.

Les arbitrages sont menés par un arbitre unique. L'arbitre guide les procédures, révise le cas présenté par chaque partie et en arrive à une décision exécutoire.

Les parties peuvent retenir les services d'un avocat.

Les arbitres de ce programme peuvent accorder une indemnisation maximale de 500 000 $, plus les intérêts et les honoraires juridiques.

Au début des procédures, l'investisseur peut décider de laisser l'arbitre adjuger les honoraires ou encore décider que les deux parties devront assumer leurs propres honoraires juridiques sans qu'on puisse les obliger à assumer une partie ou la totalité des honoraires juridiques de l'autre partie.

L'arbitre peut toujours annuler ce choix et conserver le droit d'adjuger des honoraires s'il juge que l'une des parties a agi de mauvaise foi ou d'une manière injuste, vexatoire ou inappropriée, ou qu'elle a prolongé indûment les procédures.

Les frais d'arbitrage (frais d'administration, frais d'organisation de l'arbitrage et honoraires de l'arbitre) sont partagés également entre les parties, à moins que l'arbitre décide de réaffecter ces montants.

Coordonnées :

ADR Chambers

1 800 856-5154 www.adrchambers.com

Services d'arbitrage pour les résidents du Québec Centre canadien d'arbitrage commercial

1 877 909-3794 www.ccac-adr.org

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 votre société, pour présenter votre plainte à l'OSBI. Celui-ci peut recommander une indemnité d'au plus 350 000 $.

1 888 451-4519

ombudsman@obsi.ca www.obsi.ca

Si vous décidez de ne pas accepter la recommandation de l'OSBI, vous pouvez encore tenter d'obtenir réparation au moyen du programme d'arbitrage de l'OCRCVM ou 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 suggérer un gestionnaire de portefeuille en dérivés 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.

Conservation d’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 votre plainte en gardant des copies des lettres, des télécopies, des courriels et des notes prises lors de conversations.

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

DOCUMENT D’INFORMATION SUR LES RISQUES

Le présent document sommaire ne présente pas la totalité des risques et des autres aspects importants de la négociation de contrats à terme, des options ou d’autres dérivés. Compte tenu des risques, vous ne devriez entreprendre de telles opérations que si vous comprenez la nature des contrats (et des relations contractuelles) auxquels vous prenez part et l'étendue du risque auquel vous vous exposez. La négociation de dérivés ne convient pas à tout un chacun. Vous devriez examiner attentivement si une telle négociation vous convient, en tenant compte de votre expérience, de vos objectifs, de vos ressources financières et d'autres circonstances pertinentes.

Contrats à terme

Effet de levier

Les opérations sur des contrats à terme comportent un degré de risque élevé. Le montant du dépôt de garantie est faible par rapport à la valeur du contrat à terme, et les opérations ont donc un effet de levier. Un mouvement du marché plus ou moins faible aura une incidence proportionnellement très importante sur les fonds que vous avez déposés ou que vous déposerez, ce qui peut être à votre désavantage ou à votre avantage. Vous pouvez ainsi perdre entièrement votre dépôt de garantie et les fonds additionnels que vous avez déposés auprès de la firme pour maintenir votre position. Si le marché évolue à l'encontre de votre position ou si le montant de votre dépôt doit être augmenté, vous pourriez avoir à verser une forte somme additionnelle dans un court délai pour maintenir votre position. Si vous négligez de répondre à une demande de fonds additionnels dans les délais prescrits, votre position risque d'être liquidée à perte et vous serez responsable du déficit qui pourrait en résulter.

Stratégies ou ordres destinés à réduire les risques

Le fait de passer certains ordres (par exemple un ordre stop, là où la loi le permet, ou un ordre à arrêt de limite) destinés à limiter les pertes à certains montants peut se révéler inefficace lorsque la conjoncture du marché rend impossible l'exécution de certains ordres. Les stratégies faisant appel à une combinaison de positions, comme les positions mixtes ou à double option, peuvent se révéler aussi risquées que l'adoption de simples positions vendeur ou acheteur.

Options

Degré de risque variable

Les opérations sur options comportent un degré de risque élevé. Les acheteurs et les vendeurs d'options devraient se familiariser avec le type d'option (de vente ou d'achat) qu'ils envisagent de négocier et les risques qui y sont associés. Vous devriez calculer dans quelle mesure les options doivent prendre de la valeur pour que votre position devienne rentable, en tenant compte de la prime et de tous les couts de transaction.

L'acheteur d'options peut conclure une opération de sens inverse, lever ses options ou les laisser expirer. La levée d'une option entraine un règlement en espèces ou, pour l'acheteur, l'acquisition ou la livraison du produit faisant l'objet de l'option. Si l'option porte sur un contrat à terme, l'acheteur fera l'acquisition d'une position sur un marché à terme, à laquelle est associé le passif correspondant au dépôt (se reporter à la rubrique ci-dessus portant sur les contrats à terme). Si les options achetées expirent alors qu'elles sont sans valeur, vous subissez

une perte totale de votre investissement, qui consiste en la prime de l'option plus les couts de transaction. Si vous songez à faire l'achat d'options très en dehors, sachez que les chances que de telles options deviennent rentables sont habituellement minces.

La vente d'une option comporte généralement beaucoup plus de risque que l'achat d'une option. Bien que la prime reçue par le vendeur soit fixe, le vendeur peut subir une perte qui dépasse largement ce montant. Le vendeur sera responsable du dépôt additionnel nécessaire pour maintenir la position si le marché évolue de façon défavorable. Le vendeur sera également exposé au risque que l'acheteur lève l'option, ce qui l'obligerait à régler l'option en espèces ou encore à acquérir ou à livrer le produit faisant l'objet de l'option. Si l'option porte sur un contrat à terme, l'acheteur fera l'acquisition d'une position sur un marché à terme, à laquelle est associée le passif correspondant au dépôt (se reporter à la rubrique ci-dessus portant sur les contrats à terme). Si l'option est couverte par le vendeur qui détient une position correspondante sur le produit sous-jacent, un contrat à terme ou une autre option, le risque peut être réduit. Si l'option n'est pas couverte, le risque de perte peut être illimité.

Certaines bourses dans certains territoires permettent de reporter le paiement de la prime de l'option, ce qui expose l'acheteur à un passif correspondant aux paiements de dépôt qui ne dépassent pas le montant de la prime. L'acheteur est toujours exposé au risque de perdre la prime et les couts de transaction. Lorsque l'option est levée ou qu'elle expire, l'acheteur est responsable de toute prime qui n'est toujours pas réglée à ce moment.

Autres risques courants associés aux dérivés

Modalités des contrats

Vous devriez demander à la firme avec laquelle vous traitez quelles sont les modalités des options, des contrats à terme ou d’autres dérivés précis que vous négociez et quelles obligations y sont associées (p. ex. dans quelles circonstances vous pourriez être tenu de livrer le sous-jacent ou d'en prendre livraison et, dans le cas des options, les dates d'expiration et les restrictions quant au moment de la levée).

Dans certaines circonstances, les spécifications de contrats en cours (y compris le prix de levée d'une option) peuvent être modifiées par la bourse ou la chambre de compensation pour tenir compte des changements survenus dans le sous-jacent faisant l'objet du contrat.

Suspension ou restriction de la négociation et relations entre les prix

La conjoncture du marché (p. ex. liquidité) ou le fonctionnement des règles de certains marchés (p. ex. la suspension de la négociation sur un contrat ou sur le mois de livraison en raison de cours limites) peut augmenter les risques de perte, faisant qu'il soit difficile voire impossible d'effectuer des transactions ou encore de liquider ou de compenser des positions. Si vous avez vendu des options, cela pourrait accroitre votre risque de perte.

De plus, il se pourrait qu'il n'y ait pas de relation de prix normale entre le sous-jacent et le dérivé. Une telle situation peut se produire lorsque, par exemple, le contrat à terme sous-jacent à l'option fait l'objet de prix limites mais pas l'option.

L'absence d'un prix de référence sous-jacent peut rendre difficile la détermination de la «juste» valeur.

Dépôts de fonds ou de biens

Vous devriez vous familiariser avec les mécanismes de protection dont vous disposez à l'égard de fonds ou de biens déposés en vue de transactions au pays ou à l'étranger, en particulier en cas d'insolvabilité ou de faillite de votre firme. La quantité de biens ou fonds que vous pourriez recouvrer dépendra de la loi applicable ou des règles locales. Dans certains territoires, les biens qui ont été précisément reconnus comme étant les vôtres seront protégés au prorata, de la même manière que des fonds, aux fins de distribution en cas d'insuffisance.

Commission et autres charges

Avant d'entreprendre toute activité de négociation, vous devriez obtenir des explications claires au sujet des commissions, des frais et des autres charges que vous devrez payer. Ces charges influeront sur votre profit net (s'il y a lieu) ou augmenteront votre perte.

Transactions conclues dans d'autres territoires

Les transactions conclues sur des marchés situés dans d'autres territoires, y compris des marchés officiellement liés à un marché national, pourraient vous exposer à un risque supplémentaire. Ces marchés pourraient en effet être assujettis à des règlements qui offrent une protection différente ou réduite aux épargnants. Avant de vous lancer dans la négociation de contrats à terme, d'options ou d'autres dérivés, vous devriez vous renseigner au sujet des règles applicables aux transactions qui vous intéressent. Les organismes de réglementation de votre territoire ne pourront faire appliquer les règles d'organismes de réglementation ou de marchés dans d'autres territoires où sont effectuées vos transactions. Vous devriez demander à la firme avec laquelle vous faites affaire quels sont les recours dont vous disposez, à la fois dans votre propre territoire et dans les autres territoires pertinents, avant d'entreprendre toute négociation.

Risque de change

Le profit ou la perte liés à des transactions sur des dérivés libellés en monnaie étrangère (qu'ils soient négociés dans votre propre territoire ou ailleurs) seront touchés par les fluctuations des cours lorsqu'il faut les convertir de la monnaie du dérivé à une autre monnaie.

Installations de négociation

La plupart des installations de négociation électronique ou à la criée s'appuient sur des systèmes informatiques pour l'acheminement, l'exécution et l'appariement des ordres ainsi que pour l'inscription ou la compensation. Comme c'est le cas de toutes les installations et de tous les systèmes, ils sont sensibles à des interruptions temporaires ou à des pannes. Votre capacité de recouvrer certaines pertes peut être assujettie à des limites de responsabilité imposées par le fournisseur du système, le marché, la chambre de compensation ou les firmes membres. Ces limites peuvent varier. Vous devriez donc demander à votre firme de vous fournir des informations à ce sujet.

Négociation électronique

La négociation sur un système électronique peut être différente non seulement de celle qui s'effectue à la criée mais aussi de celle qui se fait sur d'autres systèmes de négociation électronique. Si vous effectuez des transactions sur un système électronique, vous serez exposé aux risques associés au système, y compris une panne du matériel ou des logiciels. Les conséquences d'une panne du système peuvent faire en sorte que vos ordres ne sont pas exécutés selon vos instructions ou qu'ils ne sont pas exécutés du tout. Votre capacité de recouvrer certaines pertes qui sont précisément attribuables aux transactions sur un marché faisant appel à un système de négociation électronique peut être limitée à un montant inférieur à votre perte totale.

Transactions hors cote

Dans certains territoires, et dans des circonstances bien précises, les firmes peuvent effectuer des transactions hors cote. La firme avec laquelle vous faites affaire peut agir comme votre contrepartie dans la transaction. Il peut se révéler difficile, voire impossible de liquider une position existante, de déterminer la valeur, de trouver un juste prix ou d'évaluer le risque auquel vous êtes exposé. Pour ces raisons, de telles transactions peuvent comporter des risques accrus.

Les transactions hors cote peuvent faire l'objet d'une réglementation moindre ou donner lieu à un régime de réglementation distinct. Avant de vous lancer dans de telles transactions, il serait bon de vous familiariser avec les règles applicables.