

Divulgation relative aux liens

Le Portefeuille futé BMO est un produit de BMO Nesbitt Burns. BMO Nesbitt Burns estime que la meilleure façon de vous aider à atteindre vos objectifs de placement consiste à vous présenter clairement le service offert et les caractéristiques de vos comptes, notamment leur fonctionnement, et de passer brièvement en revue nos responsabilités respectives.

Les autorités de réglementation en valeurs mobilières recommandent que nous prenions des mesures pour promouvoir la participation active du client afin d'établir une relation mutuellement fructueuse. Pour y parvenir, nous vous encourageons à :

- **nous aider à être à jour** en nous fournissant des renseignements complets et exacts sur votre situation et vos objectifs financiers; nous informer rapidement de tout changement dans les renseignements relatifs à votre compte ou à votre situation;
- **vous informer** et vous assurer de comprendre les risques et rendements potentiels des placements; consulter au besoin un spécialiste, comme un avocat ou un comptable, afin d'obtenir des conseils juridiques ou fiscaux;
- **nous poser des questions** et nous demander de l'information afin de résoudre toute préoccupation ou incertitude;
- **suivre vos placements de près** en lisant entièrement l'information qui vous est fournie sur votre compte et à prendre régulièrement connaissance de vos relevés de compte et des autres informations qui vous sont communiquées au sujet de la composition et du rendement de votre portefeuille.

BMO Nesbitt Burns a préparé le présent document d'information sur la relation afin de vous fournir une description de ce qui suit :

1. notre société et la réglementation à laquelle nous sommes assujettis;
2. notre produit et la façon dont il fonctionne;
3. notre obligation de « bien connaître notre client » et l'évaluation de l'adéquation des placements;
4. les relevés et avis d'exécution;
5. les indices de référence;
6. les conflits d'intérêts;
7. les frais et honoraires;
8. les documents liés aux comptes;
9. le traitement des plaintes;
10. la façon de nous joindre en tout temps.

Ce document doit être lu en même temps que la « Convention de gestion de placements Portefeuille futé BMO ». Pour toute question concernant ce document, appelez-nous au 1-844-895-3721.

1. Notre société et la réglementation à laquelle nous sommes assujettis

À propos de notre société : BMO Nesbitt Burns est une filiale de la Banque de Montréal qui offre des conseils en placement et des services de courtage aux familles canadiennes depuis 1912.

Organismes qui réglementent notre société : BMO Nesbitt Burns est un courtier en placement réglementé inscrit auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et soumis aux règles et à la surveillance de celui-ci. L'OCRCVM est l'organisme national d'autoréglementation qui supervise l'ensemble des courtiers en valeurs mobilières et des

opérations effectuées sur les marchés des titres de créance et des titres de capitaux propres au Canada. L'OCRCVM établit des normes élevées en matière de réglementation du commerce des valeurs mobilières, assure la protection des investisseurs et renforce l'intégrité des marchés tout en assurant l'efficacité et la compétitivité des marchés financiers.

Le Canada possède d'autres règles et règlements détaillés en matière de valeurs mobilières, dont beaucoup visent à protéger les intérêts des investisseurs. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les sites Web ou les publications des commissions des valeurs mobilières provinciales, accessibles par l'intermédiaire du site Web des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), à l'adresse <http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca>.

Le Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE) est établi pour offrir une protection aux investisseurs qui sont clients de sociétés réglementées par l'OCRCVM dans l'éventualité peu probable où une société devient insolvable ou cesse ses activités en raison d'une faillite. Le FCPE est financé par les sociétés réglementées par l'OCRCVM qui doivent obligatoirement en être membres.

Nous sommes également soumis à d'autres exigences légales, notamment aux dispositions des lois sur les valeurs mobilières, la fiscalité, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, la protection des renseignements personnels, le pourriel, le commerce électronique et les biens non réclamés, entre autres, et devons nous conformer à leurs exigences, notamment en matière de retenue à la source et de communication de l'information.

2. Notre service et la façon dont il fonctionne

Le « portefeuille futé BMO » de BMO Nesbitt Burns est un produit de placement en ligne qui donne accès à des portefeuilles principalement composés de fonds négociables en bourse de BMO – y compris de FNB gérés par notre filiale BMO Gestion d'actifs inc. (les « FNB BMO ») – dont l'actif peut être investi à 100 % dans des FNB BMO. Ces portefeuilles sont activement gérés par une équipe de gestionnaires de portefeuille professionnels de BMO Gestion d'actifs inc.

Dans le cadre de ce service, le Portefeuille futé BMO vous offre un large éventail de comptes, notamment des comptes de placement non enregistrés ou des comptes de placement enregistrés (REER, REER de conjoint et CELI).

Lorsque vous ouvrez un compte, vous devez fournir des renseignements concernant votre profil d'investisseur. Un représentant inscrit évaluera ce qui vous convient et vous recommandera le portefeuille futé BMO qui répond à vos objectifs de placement et à votre niveau de tolérance au risque. Il est donc très important de tenir à jour les renseignements qui vous concernent.

Vous pouvez toujours consulter les renseignements qui vous concernent en nous téléphonant au 1-844-895-3721. Veuillez communiquer avec nous dès que possible pour mettre à jour votre dossier en cas de changement important dans votre situation.

3. Notre obligation de « bien connaître son client » et l'évaluation de l'adéquation des placements

Bien connaître son client (CSC)

Afin d'évaluer l'adéquation des placements avec votre ou vos comptes, les lois sur les valeurs mobilières obligent BMO Nesbitt Burns à comprendre parfaitement votre situation financière actuelle, vos connaissances en placement, vos objectifs de placement, votre répartition cible de l'actif, votre horizon de placement et votre tolérance à l'égard du risque. Ces aspects ne peuvent être évalués qu'en obtenant auprès de vous des renseignements précis sur votre situation personnelle et financière, notamment votre état civil, votre âge, votre profession, votre revenu et votre valeur nette, et le nombre de vos personnes à charge. Cette exigence fait partie de la règle sur la connaissance du client et constitue une des pierres angulaires de la réglementation des valeurs mobilières.

La demande d'ouverture de compte contenant les renseignements personnels et financiers que vous nous avez fournis vous est remise au moment de l'ouverture de votre compte et lorsqu'un changement important dans vos renseignements CSC est porté à l'attention de BMO Nesbitt Burns.

Profil de l'investisseur et énoncé de politique de placement

Votre profil d'investisseur est établi au moment de votre intégration et il peut être mis à jour en tout temps. Ce profil est établi à partir des renseignements « bien connaître son client » décrits plus haut. Vous devez définir votre profil d'investisseur pour chacun de vos comptes. Nous partons de ce profil d'investisseur pour vous recommander le portefeuille modèle de FNB du Portefeuille futé BMO qui, selon nous, vous convient.

Nous préparons un énoncé de politique de placement qui décrit votre profil d'investisseur ainsi que les objectifs du portefeuille modèle de FNB du Portefeuille futé BMO que nous vous recommandons. L'énoncé de politique de placement définit aussi la répartition de l'actif ainsi que les services de suivi et de communication connexes que nous fournissons.

BMO Nesbitt Burns fait preuve de la diligence voulue pour veiller à examiner l'adéquation des positions détenues dans votre ou vos comptes au départ et de façon continue, conformément à l'énoncé de politique de placement.

4. Relevés et avis d'exécution

BMO Nesbitt Burns vous fait parvenir un relevé de compte, mais vous ne recevez pas d'avis d'exécution pour les opérations effectuées dans votre compte puisque nous sommes responsables de chaque décision d'achat ou de vente à l'égard de vos placements. Pour recevoir des avis d'exécution, appelez-nous au 1-844-895-3721.

Votre relevé de compte confirme toutes les opérations effectuées dans votre ou vos comptes au cours de la période précédente, dont les achats et les ventes de titres, les cotisations et les retraits, les dividendes, les intérêts gagnés et versés et les transferts, entre autres. Il indique également vos placements actuels et la valeur de votre portefeuille.

De plus, chaque relevé que vous recevez comprend un Sommaire des frais du compte depuis le début de l'année, établi pour l'année civile en cours. Celui-ci indique en détail tous les frais que vous payez directement (Frais de gestion, Frais d'exploitation et Frais d'opération) et tous les paiements de tiers que nous recevons en votre nom.

Votre relevé de compte de fin d'année comprend une section intitulée Votre taux de rendement total, qui comprend le rendement pondéré en fonction de la durée et le rendement pondéré en fonction des capitaux investis.

5. Indices de référence

À l'heure actuelle, nous n'établissons pas de comparaisons avec des indices de référence dans nos relevés de compte Portefeuille futé BMO.

6. Conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêts réels, potentiels ou perçus surgissent lorsqu'une action ou une décision prise par une personne a pour effet d'avantager des tiers au détriment de cette personne. De tels conflits existent dans la plupart des interactions humaines, et comme nous agissons à titre d'intermédiaire entre acheteurs et vendeurs, ils risquent de surgir de temps à autre :

- entre vous et BMO Nesbitt Burns;
- entre vous et d'autres clients de BMO Nesbitt Burns. Nous agissons pour le compte de nombreux clients et devons répartir les possibilités de placement de façon équitable entre tous ces clients afin de ne pas favoriser intentionnellement un client par rapport à un autre;
- entre BMO Nesbitt Burns et les sociétés qui lui sont liées ou associées.

Nous avons mis en place des politiques et procédures qui nous permettent de gérer les conflits d'intérêts.

- Nous évitons les conflits interdits par la Loi de même que ceux que nous ne sommes pas en mesure de bien gérer.

Lorsqu'un conflit est inévitable, ou lorsque nos intérêts risquent d'entrer en conflit avec les vôtres, nous faisons toujours passer vos intérêts avant les nôtres d'une des deux façons suivantes :

1. nous gérons les conflits acceptables en séparant physiquement les différentes fonctions de l'entreprise, en limitant l'échange de renseignements en personne ou au moyen de systèmes, en réduisant la possibilité qu'un secteur de notre entreprise en influence indûment un autre, en supprimant la motivation financière pour

un employé à favoriser un produit ou service particulier au détriment d'un autre qui pourrait être plus pertinent, et en établissant et en mettant à l'essai des processus d'examen et d'approbation opérationnels;

2. nous divulguons les conflits d'intérêts restants pour vous permettre de déterminer en toute indépendance si ces conflits sont significatifs pour vous lorsque vous évaluez nos recommandations et nos actions.

Pour obtenir des renseignements à jour et détaillés au sujet des conflits d'intérêts importants susceptibles d'exister entre vous et BMO Nesbitt Burns, veuillez cliquer sur le lien « Conflits d'intérêts » qui figure au bas de chaque page du site Portefeuille futé BMO. Vous serez avisé de tout conflit d'intérêts important dès qu'il se produit, s'il ne peut être évité.

7. Frais et honoraires

La tarification liée à un compte Portefeuille futé dépend de l'importance des actifs détenus dans votre compte.

Valeur de l'actif	Taux annuel
Première tranche de 100 000 \$	0,70 %
Tranche suivante de 150 000 \$	0,60 %
Tranche suivante de 250 000 \$	0,50 %
Plus de 500 000 \$	0,40 %

Vous devez maintenir un actif minimum de 1 000 \$.

Tous les FNB comportent des frais de gestion et d'autres frais, exprimés par le ratio des frais de gestion (le « RFG »), qui s'ajoutent aux frais de consultation annuels. Le RFG des FNB détenus dans votre portefeuille devrait correspondre à une moyenne pondérée de 0,20 % à 0,35 % de la valeur de votre compte Portefeuille futé.

Nous pourrions aussi appliquer d'autres frais liés à la gestion courante de votre compte. Veuillez vous reporter au barème des frais qui se trouve dans votre trousse de bienvenue Portefeuille futé BMO. Vous pouvez demander une copie du barème des frais en nous appelant au 1-844-895-3721.

Avis de modification des tarifs : Nous vous aviserons au moins 60 jours à l'avance de tous les frais qui pourraient être ajoutés ou modifiés.

8. Documents liés aux comptes

Les documents suivants servent à ouvrir la plupart des types de comptes :

- la demande d'ouverture de compte, qui contient vos renseignements CSC, les modalités et conditions, de même que l'énoncé de politique de placement applicable, constitue un contrat ayant force exécutoire conclu entre vous et BMO Nesbitt Burns;
- une trousse de bienvenue contenant notamment les documents suivants vous est également remise :
 - Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte,
 - Déclaration de principes portant sur les conflits d'intérêts,
 - Information relative à l'exécution des opérations visant des actions cotées en bourse. Divulgence de l'information et Divulgence relative aux liens.
- Selon votre type de compte (p. ex., compte de particulier, REER ou FERR), vous pourriez devoir remplir d'autres formulaires distincts.

9. Traitement des plaintes

Nous pouvons vous aider

Nous faisons toujours passer vos intérêts avant les nôtres. Si vous avez une plainte à formuler, nous vous encourageons à nous la faire connaître et à nous donner l'occasion de la résoudre. Nous nous engageons à résoudre votre plainte rapidement, efficacement et avec professionnalisme, car nous estimons essentiel de garder votre confiance. Nous vous remettons aussi un exemplaire de la brochure de l'OCRCVM intitulée *Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte* au moment de l'ouverture de votre compte.

Traitement des plaintes

Notre procédure de traitement des plaintes est résumée ci-dessous.

1. Regroupez l'information

- Joignez des documents à l'appui de votre plainte; les dates des événements sont particulièrement importantes
- Nom des employés concernés
- Précisions et attentes à notre endroit

2. Communiquez avec nous

- Composez le 1-844-895-3721 pour parler à un représentant de Portefeuille futé BMO, ou
- envoyez-nous un courriel ou une lettre.

Si vous n'êtes pas satisfait, un directeur sera chargé de résoudre le problème.

3. Adressez-vous à un cadre supérieur

Si votre plainte n'a pas été résolue à l'issue des étapes 1 et 2 ou si elle porte sur la conduite, les normes ou les pratiques de la société ou de ses employés inscrits visés par les lois et règlements sur les valeurs mobilières, vous pouvez vous adresser au cadre responsable du traitement des plaintes dont le nom figure ci-dessous :

BMO Nesbitt Burns, Conformité – Services aux particuliers
À l'attention du cadre responsable du traitement des plaintes
1 First Canadian Place
C. P. 150
Toronto (Ontario) M5X 1A1
Téléphone : 1-866-391-5897

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le Service de conformité vous enverra une lettre d'accusé de réception. Cette lettre indiquera les coordonnées de la personne responsable de l'examen de votre plainte. Le Service de conformité tente de régler la plainte dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. S'il semble impossible de régler la plainte dans ce délai, comme cela peut survenir dans les cas plus complexes, le Service de conformité vous envoie une deuxième lettre

pour vous informer de la date à laquelle il prévoit pouvoir vous répondre.

Toute plainte donne lieu à une lettre de réponse circonstanciée qui décrit les questions soulevées dans la plainte et les conclusions de la société. La lettre tient également compte des demandes d'indemnisation éventuelles. Enfin, elle vous fournit aussi d'autres informations sur les options dont vous disposez si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen et souhaitez transmettre votre plainte à une instance supérieure. Vous y trouverez notamment les coordonnées de l'ombudsman de BMO Groupe financier, de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et de l'OCRCVM.

4. Adressez-vous à l'ombudsman de BMO

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après que vous avez franchi les étapes 1, 2 et 3, vous pouvez soumettre le cas à l'ombudsman de BMO.

Le mandat de l'ombudsman consiste à examiner en toute impartialité les plaintes non résolues en matière de services financiers qui sont formulées par les clients des groupes d'exploitation au Canada. Fondé sur l'équité, l'intégrité et le respect, le processus tient compte des intérêts de toutes les parties, de tout document pertinent, de la réglementation et des lois applicables, des politiques et pratiques sectorielles ainsi que de la situation dans son ensemble. Au terme de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter un règlement entre les parties ou faire d'autres recommandations qui permettront de régler le point en litige.

L'ombudsman de BMO ne fait pas enquête sur les plaintes qui sont liées aux éléments suivants :

- les politiques d'octroi de crédit ou les décisions liées à la gestion du risque;
- la décision de fermer un compte;
- les décisions d'affaires visant à changer un produit ou un service offert;
- les taux d'intérêt, les frais de service ou les honoraires qui visent tous les clients;
- une opération ou un problème lié à un produit ou à un service pour lesquels BMO n'a plus d'archives;

- les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux ou par un autre organisme indépendant de résolution de différends.

Ombudsman de BMO Groupe financier
401 Bay Street, Suite 1505
P.O. Box 5
Toronto, ON M5H 2Y4
Téléphone : 1-800-371-2541
Télécopieur : 1-800-766-8029
Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com
Allez sur bmo.com

5. Communiquez avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI dans un délai de six mois afin que votre plainte soit à nouveau examinée. L'OSBI est un service indépendant de résolution de différends avec les services bancaires et d'investissement.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision de BMO, vous avez le droit de soumettre votre grief à la décision impartiale de l'OSBI. L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation et ne prend parti ni pour les consommateurs ni pour le secteur financier. Ses services sont offerts gratuitement aux clients.

OSBI
C. P. 896, Stn. Adelaide
Toronto (Ontario) M5X 2K3
Téléphone : 1-888-451-4519
Télécopieur : 1-888-422-2865
ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca

6. Communiquez avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

Au Canada, la réglementation du secteur des valeurs mobilières relève des commissions de valeurs mobilières provinciales et des organismes d'autoréglementation, dont l'OCRCVM. L'OCRCVM effectue un suivi des plaintes de clients et des affaires disciplinaires afin de cerner, de façon proactive, les questions nouvelles qui se posent sur le plan réglementaire au sein des sociétés membres. L'OCRCVM exige que ses membres déclarent les plaintes des clients et les affaires de nature disciplinaire, dont les enquêtes menées à l'interne, les refus d'inscription, les mesures disciplinaires, les règlements ainsi que les procédures d'ordre civil, pénal ou réglementaire à l'encontre de la société ou ses employés inscrits.

Au moment de l'ouverture de votre compte, nous vous remettons aussi un exemplaire de la brochure de l'OCRCVM intitulée Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte. Cette brochure décrit les méthodes de règlement de litiges dont vous disposez ainsi que les divers délais de prescription que vous devez connaître.

10. Comment nous joindre

Vous pouvez consulter votre compte nuit et jour pour voir vos placements et l'historique de vos opérations.

Nous avons pris les mesures nécessaires pour nous assurer que vous pouvez nous joindre durant les heures d'ouverture en cas d'imprévu (p. ex., en raison d'une situation d'urgence locale ou d'un phénomène météorologique).

Veillez prendre en note notre numéro principal (1-844-895-3721) aux fins de consultation future.

