

Information sur la relation

Clients particuliers

Le présent document contient de l'information importante au sujet de votre relation avec Gestion de placements Mawer Ltée. Les termes « **nous** », « **notre** », « **nos** » et « **Mawer** » désignent Gestion de placements Mawer Ltée et les termes « **vous** », « **votre** » et « **vos** » se rapportent à vous en tant que titulaire d'un compte ou d'un compte conjoint détenu auprès de Mawer (le « **compte** »). De plus, le terme « **Fonds mutuels Mawer** » désigne les organismes de placement collectif offerts au public gérés par Mawer et le terme « **Fonds Mawer** » désigne collectivement les Fonds mutuels Mawer et les autres fonds d'investissement exclusifs gérés par Mawer de temps à autre.

Les services destinés aux clients individuels sont offerts par Gestion privée du patrimoine Mawer, une division de Gestion de placements Mawer Ltée. Le présent document vous est remis au moment où vous ouvrez un compte chez nous ou avant que nous ne commençons à vous fournir des conseils ou à négocier des titres pour vous ou pour votre compte. Votre conseiller en placement vous expliquera le contenu du présent document. Nous prendrons des mesures raisonnables pour vous aviser par écrit au moment opportun si des changements importants sont apportés aux renseignements figurant dans le présent document.

À propos de Mawer

Mawer est inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille, de gestionnaire de fonds d'investissement et de courtier sur le marché dispensé auprès des autorités en valeurs mobilières compétentes partout au Canada. En tant que gestionnaire de fonds d'investissement, nous sommes responsables des affaires commerciales et internes courantes des divers fonds que nous gérons. En tant que gestionnaire de portefeuille, nous offrons des services de gestion de portefeuille à nos fonds et à nos clients. Mawer n'exploite pas de commerce de valeurs mobilières en général, mais agit à titre de courtier sur le marché dispensé de façon limitée pour permettre aux investisseurs qualifiés d'investir dans les fonds exclusifs dispensés des obligations de prospectus que nous gérons, y compris le Mawer Partners LP. Les employés de Mawer qui sont responsables de la gestion et de la prestation de services à notre clientèle sont dûment inscrits et n'exercent que les activités autorisées selon les catégories d'inscription en question.

Votre rôle dans notre relation

Il est important que vous jouiez un rôle actif dans notre relation. Nous vous encourageons à faire ce qui suit :

- **nous tenir informés** en nous fournissant des renseignements complets et exacts au sujet de votre situation personnelle et financière ainsi que des changements qui pourraient entraîner une modification de votre portefeuille de placement, comme le revenu, les objectifs de placement, le profil de risque, l'horizon de placement ou la valeur nette;
- **vous tenir informés** en examinant la documentation afférente à votre compte et les autres renseignements que nous vous remettons au sujet des opérations effectuées en votre nom et des avoirs dans votre compte, en ayant une bonne compréhension des risques et des rendements potentiels liés à vos placements et en consultant des professionnels pour obtenir des conseils juridiques, comptables, fiscaux, financiers, de planification successorale et autres, s'il y a lieu, afin que vos objectifs de placement à long terme soient atteints;
- **poser des questions** au sujet de votre compte et/ou de votre relation avec nous;
- **passer en revue vos placements** en examinant régulièrement vos relevés de compte et votre rendement.

Vos comptes auprès de Mawer

Comptes discrétionnaires : Mawer gère votre compte sur une base discrétionnaire, ce qui signifie que nous prenons les décisions de placement courantes d'après votre énoncé de politique sur les placements. Votre conseiller en placement vous aidera à bâtir un portefeuille approprié constitué de parts des Fonds mutuels Mawer ou de titres détenus en dépôt fiduciaire si vous respectez les exigences minimales.

Comptes non discrétionnaires : Mawer agit en tant que courtier sur le marché dispensé pour permettre aux clients admissibles d'investir dans les Fonds Mawer sur une base non discrétionnaire en vertu de dispenses des obligations de prospectus. Dans de tels cas, une convention de souscription ou une entente semblable est conclue entre vous et nous relativement à votre compte.

Votre représentant de courtier vous aidera à déterminer si l'achat ou la vente d'un titre vous convient, et ce, avant d'exécuter un ordre. Mawer ne gère pas activement les actifs dans un compte non discrétionnaire et toute opération est effectuée uniquement sur vos instructions.

Les placements et les soldes en espèces détenus dans votre ou vos comptes discrétionnaires ou non discrétionnaires ne sont pas protégés par la Société d'assurance-dépôts du Canada, ni par le Fonds canadien de protection des épargnants, ni par aucun autre organisme d'assurance public.

Services offerts/restriction applicable aux produits offerts : produits exclusifs seulement

Les services offerts par Mawer à titre de gestionnaire discrétionnaire de votre ou vos comptes discrétionnaires comprennent les conseils sur la structure du portefeuille, le choix approprié de Fonds mutuels Mawer et/ou de titres détenus en dépôt fiduciaire, l'achat et la vente de titres ainsi que le traitement de questions portant notamment sur les échéances, les rachats, les souscriptions, les privilèges de conversion, les droits, les bons de souscription, les procurations et autres modifications touchant vos placements et les ententes conclues avec le dépositaire concernant le décaissement ou le réinvestissement du revenu.

Les clients admissibles peuvent également investir dans les Fonds Mawer directement auprès de Mawer en vertu d'une dispense de prospectus. Mawer n'exploite pas par ailleurs de commerce de valeurs mobilières.

Il est important de noter que Mawer crée les Fonds Mawer dont les parts pourraient être détenues dans votre ou vos comptes et que ceux-ci sont considérés être des produits exclusifs. Il importe également que vous compreniez que Mawer ne vous permet pas de détenir des parts d'autres fonds d'investissement dans votre portefeuille. Les conflits d'intérêts découlant de cette offre de produits limitée sont décrits dans notre brochure sur les conflits d'intérêts.

Évaluation de la convenance et connaissance du client

Nous recueillons des renseignements sur votre situation personnelle et financière, votre horizon de placement, votre profil de risque, vos besoins et objectifs en matière de placement, vos connaissances en matière de placement et si vous êtes ou non un initié d'un émetteur assujetti et les utilisons pour déterminer la convenance des placements. Ces renseignements sont recueillis dans le cadre de nos obligations de « connaissance du client » et nous les inscrivons sur votre formulaire de renseignements sur le compte et énoncé de politique sur les placements ou sur le formulaire de connaissance du client, selon le cas, lorsque vous ouvrez un compte chez Mawer.

Votre situation personnelle comprend des renseignements dont la date de naissance, les coordonnées, l'état civil, les renseignements sur le conjoint (s'il y a lieu), les personnes à charge, les renseignements sur l'emploi, les personnes autorisées à fournir des instructions à l'égard de votre compte et les renseignements sur des tiers.

Votre situation financière comprend le montant de vos actifs financiers (placements), de votre passif (dette, hypothèque), ainsi que la provenance et le montant de votre revenu. Nous comparons le montant de vos placements chez Mawer au total de vos actifs financiers nets (actifs financiers moins le passif).

Votre horizon de placement correspond à la période dont vous disposez pour investir. Ce renseignement nous permet de déterminer à quel moment vous aurez besoin d'une partie ou de la totalité des actifs qui se trouvent dans votre ou vos comptes d'après vos besoins et objectifs en matière de placement.

Votre profil de risque désigne votre volonté d'accepter les risques et votre capacité d'assumer d'éventuelles pertes financières. Il correspond au degré d'incertitude que vous êtes prêt à accepter lorsque vous prenez une décision de placement.

Vos besoins et objectifs en matière de placement comprennent les besoins en liquidité et les objectifs financiers dont vous nous avez fait part.

Vos connaissances en matière de placement correspondent à votre niveau de compréhension et à vos expériences antérieures en finances et en placement. Votre compréhension des marchés financiers, du risque relatif et des restrictions applicables à divers types de placements, ainsi que de la façon dont le niveau de risque accepté influe sur votre rendement éventuel, nous aide à établir votre profil de risque.

Nous utilisons les renseignements que vous nous fournissez afin de déterminer quels placements devraient être détenus dans votre ou vos comptes, en tenant compte de la faisabilité, du caractère raisonnable et de la probabilité d'atteindre vos objectifs financiers. Nous nous limiterons aux produits exclusifs offerts par Mawer sans nous demander si des produits non exclusifs seraient préférables, pires ou équivalents pour répondre à vos besoins en matière de placement et atteindre vos objectifs de placement.

Avoirs fondés sur les directives du client (comptes discrétionnaires) : dans certaines circonstances précises, vous pouvez nous demander de détenir certains titres distincts dans votre compte discrétionnaire. Ces circonstances seront consignées sur votre formulaire de renseignements sur le compte et énoncé de politique sur les placements et que vous devrez confirmer de temps à autre. Nous négocierons ces titres uniquement lorsque nous recevrons des directives écrites de votre part.

Nous vous rencontrerons périodiquement pour passer en revue votre situation personnelle et financière, vos avoirs en portefeuille et mettre à jour vos renseignements « connaissance du client » pour nous assurer que nous détenons des renseignements à jour et exacts à votre sujet et que vos avoirs en portefeuille vous conviennent toujours.

Nous vous remettons une copie de votre formulaire de renseignements sur le compte et de votre énoncé de politique sur les placements ou du formulaire « connaissance du client », le cas échéant, et d'autres documents relatifs au compte pertinents au moment de l'ouverture de votre compte. Des exemplaires récents et signés de vos documents seront également mis à votre disposition.

Garde de vos actifs

Pour votre protection, vos actifs et les actifs détenus par les Fonds Mawer doivent être gardés en dépôt et détenus en fiducie auprès d'un dépositaire agréé. Les dépositaires peuvent enregistrer vos actifs au nom d'un prête-nom, mais vous demeurez le propriétaire réel de ces actifs.

Si vous investissez dans un Fonds Mawer, vous détenez des parts du fonds, et celles-ci sont immatriculées à votre nom dans les livres de l'agent chargé de la tenue des registres du fonds.

Si vous investissez dans des titres distincts (actions et obligations individuelles) auprès de Mawer, vos actifs doivent être détenus chez un dépositaire. Si vous n'en connaissez aucun, nous vous recommandons d'utiliser les services de Partenaires des correspondants Aviso, de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie ou, dans certaines circonstances, de Services de compensation Fidelity Canada s.r.i. ou de Banque Nationale Réseau Indépendant. Il s'agit de dépositaires agréés aux termes des lois sur les valeurs mobilières applicables, qui sont indépendants de Mawer. Lorsque nous vous recommandons un dépositaire, nous tenons compte de sa réputation, de son efficacité opérationnelle et de sa capacité à fournir les services nécessaires à nos stratégies d'investissement.

Les placements détenus par un dépositaire pourraient être exposés à un risque de perte :

- si le dépositaire fait faillite ou devient insolvable;
- si les systèmes de technologie de l'information du dépositaire tombent en panne;
- en raison d'une fraude, d'une inconduite volontaire ou insouciant, d'une négligence ou d'une erreur du dépositaire ou de son personnel. Mawer effectue régulièrement un contrôle diligent des dépositaires recommandés pour discuter des préoccupations, y compris les niveaux de service et les questions opérationnelles et de conformité.

Accès à vos actifs détenus auprès d'un dépositaire

Comptes discrétionnaires : Mawer détient un pouvoir de négociation sur vos actifs qui sont détenus par un dépositaire, ce qui nous permet d'acheter, de vendre et de régler des titres en votre nom. Si vous fournissez à Mawer une autorisation écrite, nous pourrions utiliser vos actifs pour faire ce qui suit :

- transférer des fonds de vos comptes vers vos comptes bancaires ou à un tiers (dans le cas d'une entente existante seulement. Les nouvelles ententes ne sont pas autorisées);
- retirer des fonds de vos comptes pour payer les frais de gestion de placement de Mawer;
- transférer des actifs entre vos comptes détenus chez Mawer.

Comptes non discrétionnaires : dans le cas des comptes non discrétionnaires ouverts chez Mawer, un représentant de courtier ne peut pas exécuter d'ordres s'il n'a pas vos instructions écrites expresses au moyen d'une convention de souscription ou d'un document semblable.

Le fait d'accorder à Mawer l'accès à vos actifs, même dans les circonstances précises décrites cidessus, vous expose à un risque de perte :

- si nos systèmes de technologie de l'information tombent en panne;
- en raison d'une fraude, d'une inconduite volontaire ou insouciant, d'une négligence ou d'une erreur de la part de Mawer ou de ses employés;
- pour réduire le risque de perte, Mawer a mis en place des contrôles opérationnels et obtient une assurance contre ce risque de perte dans la mesure du possible.

Frais et charges

Mawer facture des frais de gestion pour gérer votre compte. Nous ne facturons aucuns frais transactionnels ou opérationnels ni de frais de service, de frais de garde, de frais de transfert, de frais de fermeture de compte, de frais pour un régime enregistré, de commissions, de frais d'échange ou de changement, de frais de vente, de frais de rachat ou tous autres frais pour l'ouverture, la gestion ou la tenue de votre compte.

Si vous investissez dans les Fonds mutuels Mawer, certaines opérations concernant l'achat et le rachat de votre placement dans un certain Fonds mutuel Mawer pourraient comporter des frais de négociation à court terme. Ces frais sont décrits en détail dans le document de placement de chaque fonds. Les frais se rapportant à la gestion courante de Mawer ne sont pas attribués aux Fonds mutuels Mawer.

Si vous investissez dans des titres distincts ou si votre compte est détenu auprès d'un dépositaire, certains frais ou honoraires pourraient vous être facturés par des tiers qui fournissent des services à l'égard de votre compte, y compris les dépositaires qui détiennent des titres pour le compte et les courtiers qui exécutent des opérations sur titres pour votre compte. Les frais et honoraires qui vous sont facturés par ces parties varieront de temps à autre et seront déduits de votre compte si vous nous l'autorisez.

Si vous investissez dans le Mawer Partners LP, les frais indiqués dans les documents de placement de ce fonds, qui peuvent comprendre des frais liés aux bénéfices (frais liés au rendement) et d'autres frais et charges, vous seront facturés.

Si vous faites appel à un planificateur financier ou à un bureau de gestion du patrimoine, vous pourriez devoir payer des honoraires pour leurs services relativement au compte que vous détenez auprès de Mawer.

Si nous investissons une partie ou la totalité des actifs de votre compte dans d'autres fonds d'investissement, vous devrez également assumer une partie des frais et autres charges payés par ces fonds.

Les frais et charges ont une incidence directe sur la performance de votre compte et en réduiront le rendement.

Rapports communiqués aux clients

Mawer vous fera parvenir les rapports suivants trimestriellement ou annuellement, selon le cas :

- **Rapport sur les mouvements dans le portefeuille** – contient des renseignements sur les opérations qui ont été effectuées dans votre compte au cours de la période visée par le rapport, notamment la date de l'opération, l'activité relative aux opérations, le nom des titres souscrits, vendus ou transférés et leur nombre, le prix unitaire, la valeur totale de l'opération et tout gain réalisé ou perte subie.
- **Rapport sur l'évaluation du portefeuille** – énumère les avoirs actuels, y compris le nombre de parts détenues, le prix unitaire, le coût comptable, le cours, la valeur marchande et le revenu annuel estimatif à la date du relevé.
- **Rapport sur le rendement** – contient une représentation graphique des variations cumulatives de la valeur marchande de votre compte, de votre taux de rendement pondéré en fonction du temps depuis la création (cumul à ce jour, 1 an, 5 ans et 10 ans), de votre rendement en dollars et de votre apport net.
- **Sommaire annuel du rendement et des frais** – contient des renseignements sur le rendement calculé selon un taux de rendement pondéré en fonction de la valeur monétaire, qui tient compte de la valeur marchande, des frais que vous avez payés pour les services de placement qui vous ont été fournis, ainsi

que les flux de trésorerie, et fait état des frais et autres formes de rémunération que nous recevons à l'égard de votre ou vos comptes.

Pour les investisseurs du Mawer Partners LP, dans les 60 jours de la fin de chacun des trois premiers trimestres de l'exercice du fonds, nous vous enverrons les états financiers intermédiaires non audités de Mawer Partners LP à la fin du trimestre. Dans les 120 jours de la fin de chaque exercice, nous fournirons les états financiers audités de Mawer Partners LP, un rapport sur les répartitions et les distributions aux investisseurs, ainsi que la valeur liquidative estimative du fonds. Vous recevrez des relevés de compte trimestriels contenant certains renseignements sur l'état de votre compte, y compris des détails sur chaque opération ou activité effectuée pendant la période visée par le relevé.

Emploi d'un indice de référence

Un indice de référence est une norme qui permet de comparer le rendement de vos placements. Vos relevés de comptes ne contiennent pas de comparaison avec un indice de référence. Nous fournissons des indices de référence pour chacun des Fonds Mawer. Les indices de rendement que nous utilisons sont ceux qui, à notre avis, donnent le point de comparaison le plus raisonnable pour évaluer le rendement de chaque fonds. Nous vous invitons à vous rendre à l'adresse www.mawer.com (en anglais seulement) pour en savoir plus sur les indices de référence.

Emprunts pour effectuer un placement

Les titres peuvent être souscrits et payés en espèces ou au moyen d'un emprunt ou par une combinaison des deux. Si des espèces sont utilisées pour souscrire des titres, le pourcentage de gain ou de perte sera égal au pourcentage d'augmentation ou de diminution de la valeur des titres. Le fait d'emprunter de l'argent pour souscrire des titres amplifie le gain ou la perte sur vos placements. C'est ce qu'on appelle l'effet de levier.

Nous n'offrons pas de levier financier pour votre compte chez Mawer. Si vous contractez un emprunt auprès d'un tiers afin d'effectuer un placement dans votre compte, il importe que vous compreniez les modalités de votre convention de prêt. Il vous incombera de rembourser le prêt et de payer les intérêts, ce qui pourrait vous obliger à vendre les placements utilisés pour garantir le prêt. Veuillez demander conseil à votre prêteur pour comprendre les clauses de votre convention de prêt.

Risques associés à un placement

Avant de prendre une décision en matière de placement, il est important de considérer les objectifs de placement, le profil de risque et les risques associés à votre placement. Nous vous aiderons à comprendre ces risques et les incidences qu'ils pourraient avoir sur les rendements de vos placements. En règle générale, il existe une corrélation étroite entre le degré de risque associé à un placement et la possibilité que la valeur du placement augmente à long terme. Toutefois, les risques du placement varient selon le type de placement.

Une description des risques associés à un placement dans les Fonds Mawer qui pourrait être détenu dans votre compte est présentée dans le document de placement de chaque Fonds Mawer. Veuillez lire attentivement ces risques avant d'investir dans un Fonds Mawer.

Les produits de placement vendus sur le marché en vertu d'une dispense de prospectus sont généralement considérés comme comportant un risque élevé et ils ne conviennent qu'aux investisseurs qui sont qualifiés pour souscrire les titres et qui peuvent tolérer le risque associé aux titres du marché dispensé. D'autres risques sont associés à un placement dans des titres du marché dispensé. Veuillez consulter les documents d'offre propres à chaque placement.

Le Mawer Partners LP est généralement considéré comme présentant un risque élevé et ne convient qu'aux investisseurs admissibles. Avant de souscrire des titres, veuillez tenir compte des éléments suivants :

- Si vous avez besoin de liquidités, il pourrait être difficile d'en obtenir.
- Si vous n'êtes pas satisfait du rendement d'un titre du marché dispensé, il sera difficile, voire impossible, de le vendre pour le remplacer par un autre placement. Vous devez être prêt à détenir vos titres du marché dispensé pendant une longue période en raison de rendements, de périodes ou d'événements potentiellement défavorables.

Si votre compte comporte des titres détenus en dépôt fiduciaire, certains risques de placement pourraient s'appliquer selon le type de titres que vous détenez.

Les risques de placement peuvent comprendre les suivants :

- **Risque de placement général** – l'évolution des taux d'intérêt, la conjoncture économique et les changements touchant le marché et les sociétés peuvent faire varier fréquemment et modifier substantiellement la valeur de vos placements.
- **Risque propre aux capitaux** – la valeur d'un placement au moment de sa disposition peut être nettement inférieure au montant investi.
- **Risque propre à l'absence de liquidité** – il pourrait être difficile de convertir votre placement en argent comptant.
- **Risque de change** – les titres libellés dans une monnaie autre que le dollar canadien subiront les effets de la fluctuation du dollar canadien par rapport à la monnaie dans laquelle les titres sont libellés.
- **Risque de taux d'intérêt** – les taux d'intérêt futurs incertains peuvent faire fluctuer le revenu ou la valeur marchande des titres.
- **Risque économique** – risques inhérents aux activités et aux résultats de l'entité ou du secteur dans lequel vous investissez, y compris le risque associé à l'effet de levier ou au niveau d'endettement que l'entité dans laquelle vous investissez a atteint pour financer ses actifs.

Notre utilisation des courtages des clients

Les décisions relatives à l'achat et à la vente de titres ainsi qu'à l'exécution des opérations de portefeuille, y compris la sélection des courtiers, sont prises pour votre compte discrétionnaire par Mawer. Nous cherchons à obtenir la meilleure exécution des opérations de portefeuille de nos clients en tenant compte de tous les facteurs que nous jugeons pertinents, notamment le prix du titre, la vitesse et la certitude d'exécution, la taille de l'opération, la liquidité du titre, la conjoncture des marchés et les frais/écarts de courtage relatifs à l'opération.

Nous pouvons également tenir compte des produits et services supplémentaires qui sont fournis par les courtiers et compris dans les courtages. Ces services supplémentaires, à l'exception des services d'exécution des ordres, peuvent comprendre les suivants : i) des conseils sur l'évaluation des titres et l'opportunité d'effectuer des opérations sur titres; ii) des analyses et des rapports concernant les titres, la stratégie ou le rendement du portefeuille, les émetteurs, les secteurs d'activité ou les facteurs et les tendances économiques ou politiques; et iii) des bases de données ou des logiciels, dans la mesure où ils sont conçus principalement pour soutenir les

services mentionnés au point i) et au point ii). Quand nous choisissons les courtiers pour obtenir des produits et services concernant l'exécution des ordres, ou des produits et services liés aux recherches qui seront fournis par le courtier ou par un tiers, nous nous assurerons de bonne foi que nos clients reçoivent un avantage raisonnable en tenant compte tant de l'utilisation des produits et services que des courtages versés. Plus précisément, nous surveillons régulièrement les services fournis par les courtiers pour veiller à ce que les courtages ne sont versés que pour des produits et services qui nous aident à prendre des décisions de placement et que ces courtages sont raisonnables eu égard aux services d'exécution et de recherche obtenus, et nous cherchons en tout temps la meilleure exécution pour chaque opération.

Les courtages versés aux courtiers sont négociés et nous ne sommes pas tenus contractuellement de confier les activités de courtage à une maison de courtage en particulier. Les opérations de courtage ne sont pas effectuées par l'intermédiaire d'une entité membre de notre groupe. Les produits et services reçus en plus de l'exécution des opérations comprennent notamment les rapports de recherche habituels, les congrès, les conférences, les bases de données et les données sur le marché.

Mawer dispose habituellement d'un pouvoir discrétionnaire qui lui permet de choisir les courtiers exécutants qui effectueront les opérations sur titres. Certains clients pourraient exiger que la totalité ou une partie de leur courtage soit rétrocédé aux courtiers qu'ils désignent dans le cadre de leurs programmes de recouvrement des courtages; les opérations rétrocédées sont réalisées au moyen d'opérations en séries. Si des clients demandent à Mawer de recourir aux services d'un courtier en particulier, ils sont informés que cette directive pourrait les empêcher d'obtenir la meilleure exécution en restreignant notre capacité de négocier des éléments de l'opération, dont la mise en commun de l'ordre avec d'autres comptes clients. Des directives précises sur les accords de rétrocession aux clients ne sont acceptées que si elles sont fournies par écrit à Mawer.

Équité dans la répartition des placements

Mawer a recours à une méthode proportionnelle pour répartir les titres ainsi que le prix et les courtages connexes se rapportant à des titres achetés ou vendus en bloc lorsque les opérations sont faites pour plusieurs comptes de clients. La méthode proportionnelle consiste à répartir proportionnellement le prix et les courtages par rapport à chaque ordre et elle est appliquée peu importe que l'ordre soit partiellement ou intégralement exécuté par le courtier. Ainsi, tous les clients et les Fonds Mawer qui participent à une opération de bloc de titres obtiennent le même prix d'exécution et paient les mêmes courtages pour cette opération.

Dans certaines circonstances, la méthode de répartition proportionnelle peut sembler inappropriée. Il pourrait être souhaitable de faire exception à la méthode de répartition proportionnelle lorsque la taille d'un ordre est déraisonnable par rapport à la taille de l'actif d'un compte donné et à la pondération cible du titre en question ou lorsqu'il faut avoir une opération de bloc d'une taille minimale pour assurer la liquidité future. Le gestionnaire de portefeuille examinera les lignes directrices de placements du compte donné pour déterminer si la pondération cible ou la taille minimale de l'opération de bloc sont raisonnables.

Dans le cadre de placements limités, où souvent la demande dépasse largement l'offre, la répartition fondée sur la taille de l'ordre peut se révéler inappropriée. Dans ces cas, d'autres méthodes de répartition peuvent être utilisées, mais Mawer s'assurera que tous les clients sont traités équitablement au moment de la répartition des occasions de placement. S'il est impossible de répartir un PAPE équitablement d'après une autre méthode de répartition, comme selon la taille du compte et la pondération cible, il serait peut-être indiqué d'appliquer un modèle de répartition d'un PAPE antérieur.

Relations avec les fournisseurs de services connexes

Mawer Conseil en Assurance Ltée (MCAL) est une filiale en propriété exclusive de Mawer. MCAL a été établie et

inscrite pour fournir des services d'assurances à nos clients. Mawer peut, de temps à autre, diriger des clients vers MCAL dans les but d'évaluer les risques d'assurance, d'évaluer certains produits d'assurance, d'obtenir une soumission auprès de sociétés d'assurance et de discuter des options d'assurance. Vos renseignements personnels seront seulement fournis à MCAL après que vous aurez reçu les divulgations écrites applicables et que vous les aurez acceptées, et après que nous aurons reçu votre consentement explicite à la transmission de vos renseignements personnels.

MCAL est rémunérée au moyen de commissions de vente ou de commissions d'indication de clients sur les polices d'assurance vendues et elle pourrait aussi recevoir des commissions de renouvellement (ou de service) ou des frais de maintien à l'égard des polices qui demeurent en vigueur. Les conflits d'intérêt qui pourraient découler des ententes de recommandation sont décrites dans notre brochure sur les conflits d'intérêts.

MCAL et Mawer font appel à des employés et à des ressources communs pour réaliser des économies sur les coûts. Certains administrateurs et dirigeants de Mawer sont également des dirigeants et/ou des administrateurs de MCAL. Chacun de ces administrateurs ou dirigeants a été retenu par MCAL dans son rôle respectif en fonction de son expérience, de ses compétences et de son éducation. Les employés communs ne soulèvent aucun conflit d'intérêts parce que MCAL ne verse aucune commission ni aucune autre forme de rémunération qui pourraient donner lieu à des ou à l'exercice d'une influence allant à l'encontre des intérêts des clients de Mawer.

Traitement des plaintes

Le texte qui suit présente un résumé de notre procédure de résolution des plaintes de clients que nous avons conçue dans le but d'obtenir un règlement rapide et efficace des problèmes ou des plaintes qui surviennent dans le cadre de notre relation avec vous.

Tout d'abord, nous vous recommandons de discuter des préoccupations ou des plaintes que vous avez avec le conseiller en placement responsable de votre compte. Si celui-ci ne vous donne pas satisfaction ou si vous êtes mal à l'aise de discuter du problème avec lui, veuillez envoyer un message à complaints@mawer.com.

Dépôt d'une plainte auprès de nous

Dites-nous quel est le problème, quand celui-ci s'est produit et ce à quoi vous vous attendez. Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dès que possible, soit dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception. Nous pourrions vous demander des précisions ou d'autres renseignements pour faciliter le règlement de votre plainte. Votre plainte sera réglée plus rapidement si elle est présentée dans les meilleurs délais, si vous répondez sans tarder à une demande de renseignements supplémentaires et si vous conservez une copie de tous les documents pertinents comme les lettres, les courriels et les notes de conversation avec nous.

Nous rendons normalement une décision par écrit dans les 90 jours de la réception d'une plainte. La décision comprendra un résumé de la plainte, les résultats de notre enquête, une offre visant à régler la plainte ou le rejet de la plainte ainsi qu'une explication de notre décision. Si nous avons besoin de plus de temps pour rendre une décision et que nous ne pouvons vous la communiquer dans un délai de 90 jours, nous vous en informerons en vous expliquant le motif du retard et en indiquant la date à laquelle elle sera rendue.

Si vous résidez à l'extérieur du Québec et que vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous pourriez avoir droit au service indépendant de règlement des différends offert par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI »).

Pour soumettre une plainte à l'OSBI

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends gratuit et indépendant de l'OSBI si nous ne rendons pas une décision dans les 90 jours de la réception de votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de notre décision. L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à 350 000 \$. Le service de l'OSBI est offert aux clients de notre société. Cela ne vous empêche pas de déposer une plainte auprès d'un service de règlement des différends de votre choix, à vos frais, ou d'intenter une action en justice. N'oubliez pas qu'il y a des délais à respecter pour intenter des poursuites.

Vous avez le droit d'utiliser le service de l'OSBI si votre plainte concerne une activité liée à la négociation de titres ou à la prestation de conseils par notre société ou par l'un de nos représentants, si vous avez formulé votre plainte dans les six ans suivant le moment où vous avez été, ou auriez dû être, au courant de l'événement à l'origine de la plainte et si vous présentez votre plainte à l'OSBI dans les délais indiqués ci-dessous.

Des délais s'appliquent. Si vous n'êtes pas informé de notre décision dans un délai de 90 jours, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI n'importe quand après la fin de ce délai. Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous avez jusqu'à 180 jours après la transmission de notre décision pour présenter votre plainte à l'OSBI.

Pour communiquer avec l'OSBI

Par courriel : ombudsman@obsi.ca

Par téléphone : 1 888 451-4519 ou 416 287-2877 à Toronto

L'OSBI fonctionne de façon confidentielle et informelle. Cet organisme n'est pas un tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger ou interroger les représentants de notre société. Nous sommes tenus de collaborer aux enquêtes de l'OSBI. L'OSBI peut vous aider le mieux si vous fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, y compris votre nom et vos coordonnées, le nom et les coordonnées de notre société, le nom et les coordonnées du ou des représentants visés par votre plainte, les détails de votre plainte et tous les documents pertinents, y compris la correspondance et les notes de vos entretiens avec nous. Lorsque l'OSBI aura terminé son enquête, elle vous fera part de ses recommandations et nous en serons également avisés. Les recommandations de l'OSBI ne nous lient pas et elles ne vous lient pas non plus. L'OSBI peut recommander une indemnisation pouvant aller jusqu'à 350 000 \$. Si votre demande est plus élevée, vous devrez accepter cette limite pour l'indemnisation que vous souhaitez obtenir par l'entremise de l'OSBI. Si vous voulez obtenir plus de 350 000 \$, vous devez envisager une autre option, comme une action en justice, pour régler votre plainte.

Pour de plus amples renseignements au sujet de l'OSBI, veuillez vous rendre au www.obsi.ca.

Pour les clients du Québec seulement

Nous allons accuser-réception de votre plainte par écrit dans les cinq jours suivant sa réception. Nous fournissons normalement notre décision par écrit dans les 60 jours suivant la réception d'une plainte. Ce document renfermera notamment un sommaire de la plainte, les résultats de notre enquête, notre décision de vous présenter une offre pour résoudre la plainte ou de la refuser et une explication de notre décision. Si notre décision est retardée et que nous ne pouvons pas la fournir dans le délai de 60 jours, nous vous informerons du retard en question, vous en expliquerons la raison et vous fournirons une nouvelle date pour notre décision, laquelle ne pourra pas excéder 90 jours suivant la date de la réception de votre plainte.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre processus de règlement des plaintes des clients ou de son résultat, vous pouvez demander à Mawer de transmettre une copie de votre dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (« AMF »), qui peut, si elle le juge approprié, agir comme médiateur si vous et Mawer en convenez.