

Document d'information sur la relation avec les clients

Comprendre votre relation avec nous

1er juillet 2021



Contents

À propos de CWB Gestion de patrimoine	4
Nos services et produits	4
Nos services	4
Nos produits	5
Votre compte géré par CWB Gestion de patrimoine	5
Frais liés au compte et frais d'exploitation du fonds	5
Fonds en gestion commune CWB GP	6
Fonds en gestion commune gérés par CWB GP	6
Fonds communs de placement CWB de la série A	6
Fonds CWB de la série O	7
Connaissance du client et convenance	7
Renseignements que nous devons recueillir	7
Notre obligation de convenance	8
Votre obligation envers CWB GP	8
Modalités de garde	8
Garde, livraison et réception des titres	8
Relevés de compte et rapports sur le rendement	10
Relevés de compte trimestriels	10
Rapport annuel sur les frais, les autres formes de rémunération et le rendement des placements	10
Indices de référence	10
Répartition équitable des occasions de placement	11
Conflits d'intérêts	11
Émetteurs apparentés et liés à CWB Gestion de patrimoine	12
Courtiers canadiens inscrits liés	13
Traiter avec des sociétés affiliées	13
Employés, dirigeants et administrateurs	13
Code de conduite	13
Activités de négociation personnelles	13
Exécution des opérations de portefeuille (y compris les commissions de courtage versées par les clients)	14
Divulgaration des transactions et services-conseils auprès d'émetteurs apparentés et liés, et opérations croisées	15
Divulgaration des commissions de recommandation	15
Activités professionnelles externes	16
Information sur l'assurance-dépôts	16
Information sur les commissions de suivi	16
Politique de vote par procuration	17

Risque – Éléments à considérer	17
Utilisation de l'effet de levier	18
Politique de traitement des plaintes	18
Énoncé de confidentialité de CWB Groupe Financier	19
VOTRE CONFIDENTIALITÉ EST IMPORTANTE POUR NOUS	19
AU SUJET DE VOTRE CONFIDENTIALITÉ	19
POURQUOI RECUEILLONS ET UTILISONS NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?	20
COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?	22
QUAND PARTAGEONS OU COMMUNIQUONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?	23
VOTRE CONSENTEMENT ET VOS CHOIX	24
RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS	25

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir choisi CWB Gestion de patrimoine Ltée (« CWB GP ») comme votre société de gestion de patrimoine de choix.

En tant que client de CWB GP, il est important que vous compreniez votre relation avec nous. Le présent document vous fournira d'importants renseignements sur nos rôles et nos responsabilités respectifs, sur les comptes que vous détenez auprès de CWB GP et sur les services que nous offrons. Veuillez lire ce document attentivement.

Si des changements importants ayant une incidence sur le présent document surviennent, nous vous en informerons dans les plus brefs délais. Si vous avez des questions concernant le contenu du présent document, n'hésitez pas à communiquer avec votre gestionnaire de portefeuille.

Les termes « nous », « notre », « nos », « la société » et « le gestionnaire » désignent CWB GP.

À propos de CWB Gestion de patrimoine

CWB Gestion de patrimoine compte parmi les chefs de file du secteur canadien de la gestion de patrimoine privée et la société emploie plus de 200 professionnels de la gestion de patrimoine au Canada. Notre approche en matière de gestion de patrimoine est entièrement intégrée et s'appuie sur des stratégies personnalisées conçues pour répondre aux objectifs uniques de nos clients. Nos équipes de professionnels hautement qualifiés offrent des services de planification financière spécialisés fondés sur une gestion des placements de niveau institutionnelle. Conjointement avec nos marques affiliées, nous sommes fiers de servir nos clients de gestion de patrimoine privée en français et en anglais, et d'offrir des services de gestion des placements ainsi que des conseils spécialisés aux clients institutionnels et aux communautés autochtones.

CWB GP est inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille dans chacune des provinces du Canada, de courtier sur le marché dispensé en Alberta, en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Ontario, en Saskatchewan et à Terre-Neuve-et-Labrador, ainsi que de gestionnaire de fonds de placement en Ontario et en Alberta. À titre de gestionnaire de fonds de placement, CWB GP est responsable des activités et affaires internes des divers fonds communs de placement qu'elle gère. En tant que gestionnaire de portefeuille, elle fournit des services de gestion de portefeuille aux clients privés et aux fonds qu'elle gère. Bien que la négociation de titres ne fasse pas partie des activités de CWB GP en général, la société agit à titre de courtier sur le marché dispensé pour permettre aux clients d'investir dans ses propres fonds en gestion commune (les « fonds privés »). Ces fonds privés ne peuvent être achetés et détenus que par les clients de CWB GP qui possèdent un portefeuille géré de façon discrétionnaire.

CWB Gestion de patrimoine est une filiale de la Banque canadienne de l'Ouest et un membre du CWB Groupe financier. CWB Gestion de patrimoine est une dénomination sociale et une marque de commerce de CWB GP. TE Indigenous Services sont des désignations commerciales appartenant à CWB GP. Les services que vous recevez peuvent vous être offerts par l'intermédiaire d'une quelconque de ces marques de commerce ou dénominations commerciales.

Pour en savoir plus sur CWB GP, consultez les sites <http://www.cwbgp.com>.

Nos services et produits

Nos services

CWB GP offre des services de gestion de portefeuille discrétionnaire (les « services de gestion de placement ») aux particuliers, sociétés, fiducies, successions, institutions et organismes sans but lucratif au moyen de comptes distincts

entièrement gérés (les « comptes »). En signant une convention de compte à gestion discrétionnaire, vous autorisez votre gestionnaire de portefeuille à prendre des décisions de placement en votre nom, conformément aux modalités de la convention, ainsi qu'à votre énoncé de politique de placement ou à tout autre document semblable. Ces documents contiennent des éléments importants, comme vos besoins et objectifs de placement, votre situation financière et votre tolérance au risque, ainsi que toute autre situation particulière dont il faut tenir compte pour construire votre portefeuille de placement. Votre convention de compte à gestion discrétionnaire contient également des renseignements supplémentaires sur les modalités des services de gestion de placement.

Outre les services de gestion de placement, nous vous offrons un accès à d'autres professionnels à l'échelle de CWB GP qui peuvent vous offrir une expertise dans des domaines comme la planification de la retraite et la planification financière, les solutions d'assurance, la planification successorale, les services fiscaux et les services de formation à l'intention des cadres (les « services-conseils », voir ci-dessous).

Ces services peuvent être offerts séparément ou dans le cadre d'une stratégie de services de gestion de patrimoine comprenant des services-conseils et la gestion de placements.

Nos produits

Les comptes peuvent comprendre les produits de placement suivants :

- Trésorerie et équivalents de trésorerie, comme des bons du Trésor et d'autres instruments du marché monétaire.
- Titres à revenu fixe ou titres de créance, comme des obligations, des débetures et des actions privilégiées.
- Actions, y compris des bons de souscription.
- Fonds de placement, y compris des fonds communs de placement et des fonds privés gérés par nous ou nos sociétés affiliées (p. ex., les CWB Core Funds [fonds de base de CWB], les CWB Onyx Portfolio Series Funds [fonds de la série de portefeuilles CWB Onyx], les fonds privés en gestion commune CWB M&P, les fonds Prosperité et les fonds Leon Frazer).

Votre gestionnaire de portefeuille peut choisir d'intégrer une partie ou la totalité de ces types d'actifs dans votre compte. Dans chaque cas, votre gestionnaire de portefeuille assume la responsabilité discrétionnaire de l'établissement, de la gestion et du suivi de votre portefeuille de placement, conformément à la convention de compte à gestion discrétionnaire et à votre énoncé de politique de placement.

Votre compte géré par CWB Gestion de patrimoine

Les comptes sont gérés de façon discrétionnaire par CWB GP sous la direction de gestionnaires de portefeuille dûment agréés et conformément aux stratégies de placement et mandats établis dans votre énoncé de politique de placement. Dans certaines circonstances, des actifs exclus du pouvoir discrétionnaire du gestionnaire de portefeuille peuvent être détenus dans votre compte. Par exemple, vous pourriez avoir déposé dans votre compte un titre ne pouvant pas être vendu en raison des conditions du marché ou d'autres restrictions de négociation. Dans ce cas, ce fait sera indiqué dans l'énoncé de politique de placement ou dans les autres documents relatifs à votre compte, et nous n'effectuerons des opérations sur ces placements qu'en fonction de vos instructions. CWB GP n'est pas responsable du rendement de ces titres.

Frais liés au compte et frais d'exploitation du fonds

En contrepartie de la prestation des services de gestion de placements, nous facturons les frais de gestion discrétionnaire trimestriels indiqués dans notre barème de frais et calculés sous forme de pourcentage de l'actif de votre compte (les « frais de gestion »), majorés des taxes applicables. Les frais de gestion sont imputés aux actifs détenus dans votre compte. Des frais de gestion annuels minimaux s'appliquent à tous les comptes.

Nous n'appliquons pas de frais supplémentaires pour l'ouverture, la gestion ou la tenue d'un compte chez nous. Toutes ces charges sont incluses dans vos frais de gestion; toutefois, des frais peuvent être imputés par des tiers, comme il est décrit dans le paragraphe ci-dessous.

Nous vous donnerons un préavis écrit d'au moins 60 jours en cas d'ajout de nouveaux frais ou d'augmentation des frais existants liés à l'exploitation, au transfert ou à la fermeture de votre compte.

Les portefeuilles distincts sous la garde d'un dépositaire seront assortis de certains frais ou charges imputés par les tiers fournissant les services liés à votre compte, y compris le dépositaire et les courtiers qui exécutent des opérations sur titres pour votre compte. Les frais et charges imputés par ces parties varieront de temps à autre et seront déduits de votre compte conformément à la convention que vous aurez signée avec le dépositaire. Si vous avez besoin de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de portefeuille.

En règle générale, nous calculerons les frais au prorata pour tenir compte de chaque apport ou retrait de capital important effectué par le client (à l'exception des apports ou des retraits inférieurs au seuil fixé par nous) au cours du mois ou du trimestre pertinent.

Fonds en gestion commune CWB GP

En association au compte que vous détenez chez nous, nous pourrions être amenés à investir vos actifs dans des fonds privés que nous gérons. Si nous utilisons ces fonds privés dans le cadre de la gestion de votre compte, vous assumerez indirectement une partie des frais d'exploitation du fonds pertinent. En tant que gestionnaire des fonds en gestion commune, CWB GP imputera des frais de gestion aux fonds privés. CWB GP imputera également divers frais d'administration aux fonds privés. Les frais habituels du fonds comprennent les frais juridiques et d'audit, les frais des fiduciaires, les droits de garde et les frais d'homologation du pays. Vous pouvez demander le détail des frais que nous recevons et des charges associées aux fonds privés relativement à votre compte. Nos frais sont assujettis à toutes les taxes de vente et autres taxes applicables.

Si nous recommandons qu'une partie des fonds détenus dans votre compte soit gérée par un autre gestionnaire, vous conclurez une entente avec ce gestionnaire et nous vous indiquerons les frais supplémentaires que vous devrez payer dans le cadre de cette entente. CWB GP ne reçoit aucune rémunération des gestionnaires tiers.

Fonds en gestion commune gérés par CWB GP

Chacun des fonds de placement suivants est un fonds privé géré par le gestionnaire :

- Fonds canadien de titres à revenu fixe Jov Prospérité
- Fonds d'actions canadiennes Jov Prospérité
- Fonds d'actions américaines Jov Prospérité
- Fonds d'actions internationales Jov Prospérité
- Fonds de dividendes Leon Frazer Jov
- Fonds Leon Frazer Income Stability
- Fonds Leon Frazer US Dividend Companion
- Fonds d'obligations Leon Frazer Jov
- Fonds d'actions privilégiées Leon Frazer Jov

Fonds communs de placement CWB de la série A

CWB GP offre une série de fonds communs de placement assortis de frais intégrés appelés « ratio des frais de gestion » (« RFG »). Le RFG représente les frais payés au gestionnaire de fonds de placement et inclut les coûts de gestion

professionnelle des placements, de supervision, d'administration, d'exploitation et de service de soutien directement liés au fonds. Aucuns frais de gestion n'est appliqué aux placements des fonds CWB de la série A inclus dans un compte. Au lieu de cela, les clients qui détiennent des parts des fonds CWB de la série A paient indirectement le RFG facturé par le gestionnaire du fonds par l'entremise de leur participation dans le fonds, comme suit :

- CWB Core Equity Fund 1,29 %
- CWB Onyx Diversified Income 1,12 %
- CWB Onyx Canadian Equity 2,10 %
- CWB Onyx Global Equity 1,99 %
- CWB Onyx Conservative Solution 1,55 %
- CWB Onyx Balanced Solution 1,90 %
- CWB Onyx Growth Solution 2,05 %

Fonds CWB de la série O

Les clients qui détiennent des parts de fonds communs de placement de la série O des portefeuilles CWB Onyx se voient imputer des frais de gestion, qui comprennent un pourcentage des frais généraux imputés par les fonds communs de placement. Veuillez vous reporter au barème des frais que vous avez signé à l'ouverture du compte pour connaître les frais de gestion convenus applicables à votre compte.

Pour 2019, le pourcentage des frais généraux facturé selon le fonds étaient les suivants :

- CWB Onyx Diversified Income Fund 0,12 %
- CWB Onyx Canadian Equity Fund 0,30 %
- CWB Onyx Global Equity Fund 0,14 %
- CWB Onyx Conservative Solution 0,25 %
- CWB Onyx Balanced Solution 0,20 %
- CWB Onyx Growth Solution 0,30 %

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter l'aperçu du fonds ou le prospectus simplifié qui vous sont remis à l'ouverture du compte et, de temps à autre, conformément aux lois sur les valeurs mobilières.

Services-conseils

CWB GP offre une gamme de services-conseils à ses clients, notamment des services de planification financière, de gestion de patrimoine et de fiscalité. Ces services-conseils peuvent être offerts seuls ou en combinaison à des services de gestion des placements. Lorsqu'ils sont offerts indépendamment, le client reçoit un barème de frais et une lettre de mission indiquant les frais à payer en contrepartie des services-conseils. Lorsque les services-conseils sont offerts en combinaison avec des services de gestion des placements, un barème de frais est remis au client. Ce barème fait état des honoraires à payer pour les services-conseils et les services de gestion de placement, en pourcentage de l'actif géré.

Connaissance du client et convenance

Renseignements que nous devons recueillir

En vertu des lois sur les valeurs mobilières, nous sommes tenus de recueillir et de conserver des renseignements suffisants et appropriés sur le client pour nous assurer que les opérations vous conviennent. Pour nous acquitter de nos obligations en matière de connaissance du client, nous avons besoin de certaines données personnelles et financières, y compris vos nom, âge, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel, profession, situation financière (revenu et valeur nette) et de certains

renseignements concernant votre famille. Ces renseignements sont utilisés à des fins d'identification, ainsi que pour établir votre profil d'investisseur, et sont recueillis à l'ouverture du compte et de façon continue pour nous assurer qu'ils sont à jour.

En fonction des renseignements sur la connaissance du client que vous fournissez, CWB GP prépare un énoncé de politique de placement, qui indique vos objectifs de placement, vos restrictions en matière de placement et votre tolérance au risque, et détermine une répartition de l'actif appropriée et conforme à ces facteurs. CWB GP obtient votre accord concernant l'énoncé de politique de placement et gère votre compte de façon discrétionnaire conformément à l'énoncé de politique de placement.

Cela signifie que nous vous demanderons de temps à autre de nous fournir des renseignements à jour. Au moins une fois par an, CWB GP cherchera à mettre à jour les renseignements sur chaque client pour s'assurer que le profil d'investisseur, les objectifs et la tolérance au risque de chaque client sont actualisés et garantir la convenance des placements.

Notre obligation de convenance

En plus des exigences relatives à la connaissance du client, nous devons nous assurer que nous respectons les obligations de convenance pour nos clients. Plus précisément, nous avons l'obligation de nous assurer que l'achat ou la vente des titres convient au client avant de lui faire une recommandation ou d'accepter un ordre d'achat ou de vente de titres.

Nous évaluons également la convenance périodiquement, notamment dans les cas suivants :

- En cas de changement de gestionnaire de portefeuille.
- Lorsque nous sommes informés de certains changements apportés à vos renseignements personnels.
- En réponse à certains changements des conditions du marché.

Votre obligation envers CWB GP

En tant que client de CWB GP, il est important que vous participiez à notre relation. Nous vous encourageons en particulier à :

- Nous tenir au courant de votre situation personnelle. Nous informer rapidement de tout changement qui pourrait raisonnablement entraîner un changement des types de placements qui vous conviennent, comme un changement de revenu, d'objectifs de placement, de situation familiale, de tolérance au risque, d'horizon de placement ou de valeur nette.
- Passez en revue les documents et les autres renseignements que nous fournissons concernant votre compte, les opérations effectuées en votre nom et les placements de votre portefeuille, et posez-nous toutes vos questions sur ces renseignements ou votre relation avec nous.
- N'hésitez pas à poser des questions au sujet de votre compte, des opérations effectuées dans votre compte ou des placements de votre portefeuille, ou au sujet de votre relation avec nous ou toute personne agissant en notre nom.

Modalités de garde

Garde, livraison et réception des titres

Tous les actifs qui font partie de votre ou vos comptes doivent être détenus par un dépositaire aux termes d'une convention distincte. À aucun moment, nous ne détiendrons des actifs, y compris des espèces ou des titres, qui vous appartiennent. Vous pouvez prendre des dispositions avec nous pour que les actifs du compte soient détenus par un dépositaire que vous aurez désigné. Vous devez nous fournir les copies de toute autorisation donnée à ce dépositaire concernant l'acceptation de nos instructions relatives au compte.

À votre demande, CWB GP désignera une partie qualifiée, y compris une société affiliée, pour agir à titre de dépositaire (le « dépositaire ») des actifs détenus dans le compte (les « actifs gérés ») et cette partie sera responsable de la garde, du règlement, de la réception et de la livraison des actifs gérés. CWB GP n'a aucune autorité, responsabilité ni obligation à l'égard de la garde, du règlement, de la réception ou de la livraison des actifs gérés, sauf pour ce qui est de donner des directives, ou faire en sorte que les courtiers règlent les opérations et remettent les actifs gérés directement au dépositaire ou reçoivent des actifs gérés du dépositaire contre paiement. Si des espèces ou des actifs gérés sont remis à CWB GP, celle-ci les remettra immédiatement au dépositaire. Vous êtes seul responsable de payer tous les frais et autres charges liés à la garde des actifs, comme il est indiqué dans l'entente avec votre dépositaire.

À moins d'indication contraire de votre part, les actifs gérés sont détenus au Canada dans un compte distinct, dont l'information est entièrement publiée, auprès de Canadian Western Trust Company (« CWT ») ou de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie (RBC SIT) ou de Banque Nationale Réseau Indépendant (« BNRI »). CWT est une société de fiducie à charte fédérale et est réglementée par le Bureau du surintendant des institutions financières (« BSIF »). RBC SIT est un fournisseur de services de gestion d'actifs, de garde d'actifs, de paiements et de trésorerie pour les sociétés financières et d'autres investisseurs institutionnels et est la marque de Fiducie RBC Services aux investisseurs, une société de fiducie fédérale réglementée par le BSIF. BNRI est un fournisseur de services de fiducie, de garde et de règlement; elle est membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM ») et est régie par celui-ci. L'OCRCVM est l'organisme national d'autorégulation qui supervise tous les courtiers en valeurs mobilières et les activités de négociation sur les marchés des titres de créance et des actions au Canada. CWT, RBC SIT et BNRI sont chacune des dépositaires admissibles en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables.

Nous pourrions être amenés à vous fournir des renseignements pour vous aider à choisir certains fournisseurs de services, y compris des entités affiliées ou apparentées. En vous fournissant ces renseignements sur les dépositaires que vous pourriez utiliser, nous sommes réputés, en vertu du Règlement 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (« **Règlement 31-103** »), vous avoir dirigé vers le dépositaire qui détiendra vos actifs. En conséquence, nous sommes heureux de vous fournir des détails sur la façon dont vos actifs sont détenus, ainsi que sur les risques et les avantages d'une telle entente.

Bien que CWB GP ait le pouvoir de négocier les actifs gérés détenus par CWT, RBC SIT et BNRI (chacune d'elle étant un « dépositaire »), CWB GP n'a pas accès aux actifs gérés détenus par les dépositaires et n'est pas autorisée à transférer ou retirer des titres ou des espèces des comptes des clients détenus par l'un des dépositaires.

CWT est une filiale en propriété exclusive de la Banque Canadienne de l'Ouest et une société affiliée de CWB GP. Cependant, CWT maintient un système de contrôles internes et de supervision indépendant de CWB GP, y compris des gestionnaires et des employés distincts qui exercent des fonctions de garde. CWT utilise State Street Trust Company Canada (« State Street ») comme sous-dépositaire. State Street est une société de fiducie fédérale régie par le BSIF et un sous-dépositaire qualifié en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables.

RBC SIT est indépendante de CWB GP. Elle est tenue de séparer les actifs de ses propres actifs et est assujettie à des exigences réglementaires en matière de surveillance, de capital minimal et d'assurance. RBC SIT peut détenir des titres au nom du client ou en son nom, à titre de prête-nom du client, si ce dernier le demande.

Les soldes d'espèces non investies détenus par CWT ou RBC SIT peuvent être admissibles à l'assurance de la Société d'assurances-dépôts du Canada (« SADC »), jusqu'à concurrence de 100 000 \$. Veuillez consulter votre convention de garde pour en savoir plus.

BNRI est indépendante de CWB GP. Elle est tenue de séparer les actifs de ses propres actifs et est assujettie à des exigences réglementaires en matière de surveillance, de capital minimal et d'assurance. BNRI peut détenir des titres au nom du client

ou en son nom, à titre de prête-nom du client, si ce dernier le demande. BNRI est membre du Fonds canadien de protection des épargnants (« FCPE ») qui offre une protection dans des limites prescrites. Vous recevrez des renseignements supplémentaires à l'ouverture du compte.

Chacune de ces entités est indépendante de nous sur le plan fonctionnel et répond à la définition de « dépositaire qualifié » et de « dépositaire canadien » aux termes du Règlement 31-103.

Les actifs sont détenus au Canada, ce qui les rend plus accessibles dans l'éventualité très improbable d'une faillite de ces entités. Nous n'utilisons pas de « dépositaires étrangers » (au sens du Règlement 31-103) pour détenir des actifs de clients.

Relevés de compte et rapports sur le rendement

CWB GP fournira les rapports suivants aux clients :

Relevés de compte trimestriels

CWB GP vous fournira un relevé de compte, au moins une fois par trimestre, présentant chaque opération effectuée pendant la période visée, y compris les dates auxquelles ces opérations ont eu lieu, ainsi que le nom et la quantité des titres impliqués. Votre relevé de compte trimestriel fournit également des renseignements sur les noms, les quantités, les coûts et la valeur actuelle des titres détenus dans votre compte, ainsi que des renseignements sur la façon dont vos titres sont détenus et s'ils seront assujettis à des frais d'acquisition différés s'ils sont vendus. En règle générale, les comptes de placement ne sont pas couverts par un fonds de protection des épargnants, mais s'ils l'étaient, cela serait indiqué sur votre relevé. Les autres renseignements fournis dans le relevé comprennent la valeur globale de vos actifs gérés, la variation de cette valeur au cours de la période et le taux de rendement obtenu.

Votre relevé trimestriel présente votre taux de rendement pondéré en fonction du temps par rapport à l'indice de référence pertinent. L'indice de référence du rendement d'un placement est un outil standard visant à comparer le rendement d'un placement. En comparant le taux de rendement de vos placements à celui de l'indice de référence approprié (habituellement un indice boursier ou obligataire général, ou une combinaison d'indices), vous pouvez comparer le rendement du placement que vous détenez à celui du marché. Votre taux de rendement est notamment influencé par la variation de la valeur de vos titres, des dividendes, des intérêts et des frais payés, ainsi que par le moment de vos dépôts et retraits.

Vous recevrez des relevés de compte trimestriels distincts pour chaque compte que vous détenez auprès de nous, ainsi que des relevés consolidés pour tous les comptes d'un même ménage. Vous pouvez également demander des relevés mensuels.

Rapport annuel sur les frais, les autres formes de rémunération et le rendement des placements

Chaque année, nous vous fournirons un rapport consolidé sur les frais, les autres formes de rémunération et le rendement des placements. Ce rapport décrit les frais que vous avez payés pendant l'année, les frais d'exploitation, les frais d'opération et les autres frais liés à vos actifs gérés et à votre compte, et, le cas échéant, les frais liés à l'achat ou à la vente de titres de créance. Le rapport annuel détaille également vos rendements pondérés en fonction des liquidités sur diverses périodes et le rendement de votre compte après déduction des frais. Les « rendements pondérés en fonction des liquidités » mesurent le rendement de votre compte, en tenant compte du moment où vos dépôts et retraits personnels ont été effectués, ainsi que de la plupart des coûts imputés à votre compte.

Indices de référence

Pour vous aider à comparer votre taux de rendement à celui d'un indice de référence, nous vous fournissons des rapports personnalisés comparant vos rendements à ceux d'un indice de référence mixte équivalent à vos placements. Les éléments suivants sont utilisés dans nos modèles d'indices de référence mixtes :

- Indice composé de rendement total S&P/TSX
- Indice de rendement total S&P 500 (\$ CA)

- Indice de rendement total MSCI Monde tous pays hors É.-U. (\$ CA)
- Indice de rendement total MSCI EAEO (\$ CA)
- Indice de rendement total des actions privilégiées S&P/TSX
- Indice obligataire universel FTSE TMX Canada (rendement total)
- Indice de rendement total des bons du Trésor à 91 jours FTSE TMX Canada

N'oubliez pas que les indices de référence ne doivent être utilisés qu'à titre indicatif. Les taux de rendement des indices de référence sont calculés conformément aux lois sur les valeurs mobilières applicables. Il est important de se rappeler que les indices de référence sont fondés sur le rendement d'un portefeuille modèle. Le portefeuille modèle ne tient pas compte de l'incidence d'autres facteurs, comme les conséquences fiscales et les frais, sur les rendements réels des clients. Nos rapports pourraient contenir d'autres indices que ceux indiqués ci-dessus. Chaque indice de référence choisi doit convenir au compte du client afin de permettre une comparaison appropriée entre le rendement du compte et celui de l'indice de référence. Citons notamment les indices généraux comme l'indice S&P/TSX, l'indice obligataire universel DEX, l'indice S&P 500 et l'indice MSCI Monde, qui représentent d'importants groupes de titres d'une bourse donnée et indiquent le rendement général d'un marché donné. CWB GP utilise des indices de référence standards et appropriés pour mesurer le rendement des comptes des clients.

Répartition équitable des occasions de placement

CWB GP a mis en œuvre une politique interne pour assurer une répartition juste et équitable des occasions de placement parmi ses clients. Cela garantit que tous les clients sont traités équitablement, en particulier lorsque plusieurs comptes de clients sont simultanément impliqués dans l'achat ou à la vente du même titre ou dans un premier appel public à l'épargne. Pour ce faire, la répartition est établie au prorata entre les différents comptes visés par l'opération au moment de l'exécution de l'ordre, au prix d'exécution moyen. Lorsqu'un ordre est partiellement exécuté, il est réparti entre les comptes des clients concernés selon la répartition initiale au prorata. Nous recommandons un traitement juste et équitable pour tous nos clients.

Les pratiques et principes suivants sont essentiels à l'engagement pris par CWB GP de traiter tous les comptes de clients de façon juste et équitable :

- Tous les comptes sont traités de façon juste et équitable et il est interdit de privilégier certains comptes par rapport à d'autres.
- La répartition lors de l'exécution partielle d'ordres n'est pas préférentielle.
- Sous réserve de l'énoncé de politique de placement des clients, la partie exécutée de l'ordre, y compris les nouvelles émissions, est répartie au prorata entre les comptes individuels. Lorsque la répartition au prorata n'est pas appropriée (lors d'une répartition *de taille négligeable*, par exemple), le gestionnaire de portefeuille ou la personne désignée la répartit en fonction de critères objectifs et de manière à ce que tous les comptes soient traités de façon juste et équitable au fil du temps.
- Chaque compte impliqué dans une opération en bloc reçoit le même prix d'exécution moyen.

Conflits d'intérêts

Les lois sur les valeurs mobilières des provinces canadiennes exigent que CWB GP divulgue certaines informations concernant les conflits d'intérêts. La section qui suit vise à vous informer de certains conflits d'intérêts importants qui pourraient exister ou survenir dans le cadre de votre relation avec nous. CWB GP considère qu'il existe un conflit d'intérêts lorsque les intérêts d'un client sont incompatibles avec ceux de CWB GP.

La politique de CWB GP consiste à prendre des mesures pour éviter, contrôler, repérer et divulguer toute situation où elle estime qu'il existe un conflit d'intérêts et à intervenir dans ce cas. CWB GP doit déterminer le niveau ou le risque de chaque situation où elle juge qu'un conflit d'intérêts existe et y réagir de façon appropriée. Cela peut signifier d'éviter une situation où il est présumé que le fait d'aller de l'avant pourrait créer un risque élevé pour le client.

Émetteurs apparentés et liés à CWB Gestion de patrimoine

Émetteurs liés à CWB GP : Une personne ou une société est un « émetteur apparenté » à CWB GP si, par l'entremise de la propriété, de la gestion ou du contrôle de titres, avec droit de vote ou autre, la personne ou la société est un porteur de titres important (tel que défini dans les lois sur les valeurs mobilières) de CWB GP, si CWB GP est un porteur important de la personne ou de la société, ou si chacun d'eux est un émetteur apparenté de la même tierce personne ou société. À la date des présentes, les émetteurs suivants sont apparentés à CWB GP :

- Banque Canadienne de l'Ouest
- Canadian Western Financial Ltd.
- CWB Wealth Partners Ltd.
- CWB Insurance Solutions Ltd.
- Canadian Western Trust

Émetteurs liés à CWB GP : Un émetteur est réputé être lié à CWB GP s'il existe une relation entre l'émetteur et CWB GP, un émetteur apparenté de CWB GP, ou un administrateur ou dirigeant de CWB GP ou un émetteur apparenté de CWB GP, qui pourrait amener un acheteur éventuel de titres de l'émetteur lié à se demander si CWB GP et l'émetteur sont indépendants. CWB GP exerce généralement ses activités indépendamment des autres sociétés inscrites qui lui sont affiliées. Toutefois, de temps à autre, il peut y avoir des ententes de coopération entre la société et les autres sociétés, comme des ententes relatives à la présentation de clients, à la distribution de produits ou au soutien administratif.

Les fonds de placement dont le nom comprend « CWB » ou « CWB M&P » sont des « émetteurs liés » à CWB GP. Lorsque des fonds de placement sont utilisés dans votre compte, CWB GP peut investir dans les CWB Onyx Portfolio Series Funds. Cependant, votre compte peut également être investi dans les CWB Core Funds, les fonds en gestion commune privés CWB M&P, les fonds privés et d'autres fonds et produits de placement de CWB Groupe Financier. Bien que CWB GP puisse également exercer son pouvoir discrétionnaire lorsqu'elle investit les actifs des comptes des clients dans des fonds et des produits de placement de tiers, CWB GP n'est aucunement tenue de le faire.

Rémunération à base de revenus

Dans les cas où un client a conclu une convention de compte à gestion discrétionnaire pour recevoir des services de gestion de placements de la société et qu'il a également demandé des services-conseils à la société, ces services-conseils étant fournis par un consultant financier (le « consultant ») dûment employé par la société, le consultant pourrait être rémunéré par un salaire, une prime discrétionnaire ou un pourcentage des honoraires versés par le client à la société en contrepartie des services de gestion de placements. De plus, les consultants peuvent également recevoir une rémunération représentant un pourcentage des frais de gestion de placement perçus dans le cadre de leur rémunération globale liée à la fidélisation de la clientèle et au service à la clientèle, lorsque le client ne reçoit aucun service-conseil. Les gestionnaires de portefeuille fournissant des services de gestion de placement peuvent également recevoir des salaires ou des primes discrétionnaires ou, dans certains cas, être rémunérés selon un pourcentage des honoraires versés par le client à la société pour les services de gestion des placements. CWB GP divulguera, au besoin, la nature et l'étendue de la structure de rémunération aux clients.

Courtiers canadiens inscrits liés

Les courtiers inscrits au Canada ci-dessous sont des filiales de la Banque Canadienne de l'Ouest : CWB GP et Canadian Western Trust Company. Canadian Western Financial Ltd. et CWB Wealth Partners Ltd. sont des filiales de CWB GP.

Traiter avec des sociétés affiliées

De temps à autre, lorsque cela est permis, CWB GP peut conclure des opérations à l'égard de services bancaires, de garde, de courtage, d'instruments dérivés et de change, ainsi que des services d'administration et de fiducie de régimes enregistrés, pour le compte d'un client de la Banque Canadienne de l'Ouest ou d'une société affiliée de la Banque Canadienne de l'Ouest, si ces sociétés agissent à titre de mandataire ou de contrepartiste. La Banque Canadienne de l'Ouest ou la société affiliée de la Banque Canadienne de l'Ouest recevra des commissions, des frais ou une marge relativement à la prestation de ces services.

CWB GP peut investir ou déposer des liquidités non investies dans le compte d'un client auprès de la Banque Canadienne de l'Ouest ou d'une société affiliée à celle-ci. La Banque Canadienne de l'Ouest ou la société affiliée, selon le cas, gagnera et conservera, ou versera à CWB GP, la totalité ou une partie de tout avantage découlant de ce placement, dépôt ou autre utilisation qui excède le montant des intérêts versés au client pour l'utilisation des soldes en espèces non investis. Même si CWB GP, Banque Canadienne de l'Ouest et ses sociétés affiliées doivent consigner correctement ces soldes de liquidités non investies dans leurs livres, les fonds ne seront pas séparés ou détenus séparément et pourraient être mélangés aux soldes de trésorerie d'autres comptes de clients.

Employés, dirigeants et administrateurs

Certains employés, dirigeants et administrateurs de CWB GP peuvent également être dirigeants ou administrateurs de la Banque Canadienne de l'Ouest ou de ses sociétés affiliées.

Code de conduite

Nous avons un code de conduite qui établit certaines normes de conduite attendues de la part de nos employés et qui comprend des restrictions et des contrôles sur leurs activités extérieures et sur leurs opérations personnelles. Le code de conduite vise à s'assurer que nos employés agissent conformément aux lois canadiennes sur les valeurs mobilières et autres lois applicables, qu'ils agissent dans l'intérêt supérieur de CWB GP et de nos clients, qu'ils évitent les conflits d'intérêts réels ou potentiels et qu'ils n'effectuent pas d'opérations sur titres personnelles interdites par la loi, comme des opérations d'initiés, ou qui ont une incidence négative sur nos clients.

Activités de négociation personnelles

Chacun de nos employés, dirigeants et administrateurs est tenu de faire passer les intérêts de nos clients avant leurs propres intérêts. En particulier, les personnes qui possèdent ou sont en mesure d'obtenir des renseignements non publics sur les placements du portefeuille, les activités de négociation ou les programmes de placement continu de nos fonds ou de nos comptes de clients, n'ont pas le droit d'utiliser ces renseignements pour leur propre avantage, qu'il soit direct ou indirect, ou d'une manière pouvant nuire aux intérêts de nos clients. Ces personnes ne doivent pas non plus utiliser leur position pour obtenir un traitement spécial ou des occasions de placement qui ne sont généralement pas offertes à nos clients ou au public. Ces personnes ne sont autorisées à effectuer une opération personnelle que si elle est conforme à notre politique en matière de négociation personnelle ou si notre chef de la conformité a déterminé qu'elle ne nuira pas à l'intérêt supérieur de nos clients. Nous encourageons nos employés, dirigeants et administrateurs à investir principalement dans nos fonds, lorsque l'objectif de placement de ces derniers correspond à l'objectif de placement de la personne, réduisant ainsi leurs placements personnels et, par conséquent, la probabilité d'un conflit d'intérêts entre nous et nos clients.

Activités de divertissement personnel et cadeaux

La société applique une politique sur les cadeaux et les divertissements visant à dissuader les personnes offrant des cadeaux et des divertissements de demander des faveurs spéciales aux employés de CWB GP. Les procédures visent à répondre aux

préoccupations concernant les activités menées par le professionnel des placements et les relations d'affaires établies, car les dons d'une valeur autre que nominale peuvent amener les professionnels des placements à se sentir obligés d'agir d'une certaine manière ou donner l'apparence d'un conflit d'intérêts.

Exécution des opérations de portefeuille (y compris les commissions de courtage versées par les clients)

Toutes les décisions relatives à l'achat et à la vente de titres d'un compte et à l'exécution des opérations de portefeuille, y compris la sélection des lieux d'exécution, du courtier et l'opération de négociation et, le cas échéant, des commissions ou des marges, seront prises par CWB GP à titre de gestionnaire de portefeuille des comptes.

La répartition du courtage est un processus par lequel CWB WM ou une société affiliée évalue la capacité d'un courtier à fournir la meilleure exécution, ainsi que ses capacités à exécution des ordres, ses produits et services d'exécution des ordres et ses produits et services de recherche. Pour obtenir la meilleure exécution possible des opérations de portefeuille, un certain nombre de facteurs, dont le prix d'exécution, la rapidité d'exécution, la certitude de l'exécution et le coût global de l'opération, sont pris en compte. Les mêmes critères sont utilisés pour la sélection des courtiers, peu importe que le courtier soit affilié ou non à CWB GP.

CWB GP applique une politique de la meilleure exécution afin de superviser les opérations et de s'assurer qu'elle répond à ses obligations de meilleure exécution.

Les courtiers sont sélectionnés à partir d'une liste de courtiers approuvés, qui peuvent exiger une commission supérieure à celle facturée par d'autres courtiers s'il est établi en toute bonne foi que la commission est raisonnable par rapport aux services fournis par le courtier.

Dans certains cas, les courtiers peuvent offrir des biens ou services autorisés en échange de l'exécution d'opérations de courtage avec ces courtiers. Il est possible de recevoir deux types de biens et de services : les biens et services de recherche et les biens et services d'exécution d'ordres.

Les biens et services de recherche comprennent i) des conseils sur la valeur des titres et la pertinence d'effectuer des opérations sur titres; ii) des analyses et des rapports sur les titres; les émetteurs, les secteurs, les stratégies de portefeuille ou les facteurs et tendances économiques ou politiques pouvant influencer sur la valeur des titres ou des stratégies de placement; iii) les frais des séminaires et des conférences; iv) les bases de données et les logiciels, y compris, sans s'y limiter, les logiciels d'analyse quantitative; v) les données sur le marché provenant de sources ou de bases de données; et vi) les analyses postérieures à l'opération. Ces biens et services peuvent être fournis directement par le courtier exécutant ou par une partie autre que le courtier exécutant.

Les biens et services liés à l'exécution des ordres comprennent : i) les systèmes de gestion de l'exécution et les systèmes de gestion des ordres (dans la mesure où ils aident à organiser ou à exécuter une opération sur titres); ii) les logiciels de négociation algorithmiques et les données sur le marché (dans la mesure où ils aident à exécuter les ordres); et iii) les services de garde, de compensation et de règlement qui sont directement liés à un ordre exécuté qui a généré des commissions. Ces biens et services peuvent être fournis directement par le courtier exécutant ou par une partie autre que celui-ci.

En règle générale, les utilisateurs des biens et services de recherche et des biens et services d'exécution des ordres sont des gestionnaires de portefeuille et des analystes de CWB GP. Dans certains cas, les biens et services reçus peuvent contenir certains éléments qui peuvent être considérés comme des biens et services de recherche ou des biens et services d'exécution d'ordres, ainsi que d'autres éléments qui ne sont pas des biens et services autorisés. C'est ce qu'on appelle communément un produit à « usage mixte ». Si des biens et services à usage mixte sont obtenus, les commissions de courtage ne seront utilisées que pour payer la partie des biens et services autorisés (c.-à-d. les biens et services de recherche et les biens et services d'exécution des ordres).

CWB GP détermine, ou fait valoir, de bonne foi que ses comptes et ses clients tirent un avantage raisonnable de l'utilisation des biens et services de recherche et des biens et services d'exécution des ordres, par rapport au montant des commissions de courtage versées. Plus précisément, les équipes de gestion des placements déterminent la répartition du courtage entre les courtiers en fonction d'un processus qui évalue la capacité des courtiers à fournir la meilleure exécution des opérations et la meilleure gamme de biens et services de recherche et d'exécution des ordres.

Pour obtenir la liste des courtiers ou des tiers qui ont fourni des biens et services de recherche ou des biens et services d'exécution d'ordres, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de portefeuille.

Divulgence des transactions et services-conseils auprès d'émetteurs apparentés et liés, et opérations croisées

En vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières, CWB GP est assujettie à certaines règles qui interdisent la négociation de titres entre le compte géré d'un client et un fonds de placement géré par le même gestionnaire ou entre comptes gérés. En l'absence d'une dispense des autorités en valeurs mobilières, CWB GP ne doit pas sciemment faire en sorte qu'un portefeuille de placements qu'elle gère achète ou vend des titres des entités ou personnes suivantes : CWB GP, un associé, un administrateur, un dirigeant, un employé ou un mandataire de CWB GP; une société affiliée de CWB GP ou un associé, un administrateur, un dirigeant, un employé ou un mandataire d'une société affiliée; une personne associée à l'une de ces personnes ou un portefeuille de placement pour lequel l'une d'elles agit à titre de conseiller (les « opérations croisées »).

CWB GP a obtenu une dispense lui permettant d'effectuer des opérations croisées de titres entre des comptes gérés et entre des comptes gérés et des fonds gérés par CWB GP, sous réserve, dans tous les cas, du respect des conditions d'une telle dispense.

CWB GP peut également faire en sorte que des comptes investissent dans des fonds de placement gérés par CWB GP ou ses sociétés affiliées et dans lesquels les dirigeants et les administrateurs de CWB GP peuvent agir à titre de dirigeants ou d'administrateurs. Les détails de ces opérations sont indiqués dans votre convention de compte à gestion discrétionnaire.

Conformément aux lois sur les valeurs mobilières applicables et à un ordre permanent des comités d'examen indépendants applicables des Fonds de CWB, ces derniers sont autorisés à détenir des parts d'autres Fonds de CWB.

Divulgence des commissions de recommandation

Un client peut avoir été recommandé à CWB GP par un employé de CWB Groupe Financier, qui peut être inscrit ou non pour fournir des conseils en placement. L'objectif de cette recommandation est de faire en sorte que les besoins de placement du client soient confiés à l'entité de CWB Groupe Financier la mieux placée pour fournir les services ou les produits demandés.

Les recommandations sont faites en vertu des ententes conclues entre CWB GP, Banque Canadienne de l'Ouest, Canadian Western Financial Ltd, CWB Insurance Solution Ltd, Canadian Western Trust Company, et CWB Wealth Partners Ltd CWB GP doit verser une commission de recommandation fondée sur un pourcentage de l'actif transféré à l'employé qui a fait la recommandation ou à son employeur.

Voici une brève description d'un certain nombre d'entités de CWB Groupe Financier et de la nature des services qu'elles offrent :

- La Banque Canadienne de l'Ouest offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises.
- Canadian Western Trust est inscrite en tant que société de fiducie au Canada et offre des solutions fiduciaires, de garde et administratives aux conseillers financiers, aux sociétés et aux particuliers.

- Canadian Western Financial Ltd est inscrite à titre de courtier en fonds communs de placement et vend des CWB Core Funds et des CWB Onyx Portfolio Series Funds par l'intermédiaire de représentants de courtiers situés dans les succursales de la Banque Canadienne de l'Ouest.
- CWB Wealth Partners Ltd est inscrite à titre de gestionnaire de fonds de placement, de courtier sur le marché dispensé et de courtier en placement.
- CWB Insurance Solutions offre des services de planification financière et des produits à risque par l'intermédiaire d'agents d'assurance autorisés.

CWB GP entretient une relation stratégique avec PPI Solutions Inc. et certains agents d'assurance indépendants. Dans le cadre de cette relation, des commissions sont partagées ou les commissions de recommandation sont versées dans le but de promouvoir et de vendre des produits à risque.

Les détails de ces ententes de recommandations, y compris les parties à l'entente, les modalités de calcul de la commission et la partie bénéficiaire de la commission vous seront communiqués dans un document distinct. Tous les services découlant d'une entente de recommandation relative à votre compte qui nécessitent une inscription en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables seront fournis par CWB GP.

Les clients sont également recommandés à CWB GP par des parties tierces externes. CWB GP communique les renseignements appropriés aux clients qui lui sont confiés dans de tels cas, conformément aux lois sur les valeurs mobilières applicables.

Activités professionnelles externes

À l'occasion, des employés peuvent participer à des activités professionnelles externes, comme siéger à un conseil d'administration, participer à des événements communautaires ou poursuivre des intérêts commerciaux personnels externes. CWB GP a mis en place des politiques qui exigent que ces personnes évitent les situations de conflit d'intérêts et que les personnes inscrites demandent une approbation avant d'entreprendre une activité professionnelle externe.

Information sur l'assurance-dépôts

CWB GP est une filiale de la Banque Canadienne de l'Ouest et de la Société de fiducie canadienne de l'Ouest et une entité distincte de celles-ci. Les actifs détenus dans les comptes de CWB GP ne sont pas assurés par la Banque Canadienne de l'Ouest, la Société d'assurance-dépôts du Canada (« SADC ») ou tout autre organisme gouvernemental d'assurance-dépôts, et leur valeur peut fluctuer.

Information sur les commissions de suivi

Lorsque des titres de fonds communs de placement gérés par des sociétés qui ne sont pas associées ou affiliées à CWB GP sont détenus dans le compte d'un client, CWB GP peut recevoir des commissions de suivi pour les services fournis aux clients à l'égard de ces fonds. Aucune partie de la commission de suivi ne sera versée par CWB GP au gestionnaire de portefeuille du client.

Tout au long du présent document, nous avons repéré des conflits d'intérêts qui pourraient survenir dans le cadre de notre relation avec vous. D'autres conflits d'intérêts liés aux fonds communs de placement détenus dans votre compte seront divulgués dans le prospectus simplifié, l'aperçu du fonds ou tout autre document d'information relatif aux fonds, et vous pouvez en demander des copies.

Politique de vote par procuration

Lorsque nous exerçons nos droits de vote à l'égard des titres détenus dans nos comptes, nous sommes guidés par le principe clé de notre engagement à exercer ces droits d'une manière qui est dans l'intérêt de nos clients. Cela signifie que nous devons prendre les mesures nécessaires pour effectuer le contrôle préalable nécessaire à l'égard de la procuration et pour nous assurer que la décision de vote est fondée sur les faits pertinents, une analyse des enjeux concernés et une évaluation des issues possible. Vous pouvez obtenir un exemplaire de notre politique de vote par procuration sur demande.

Risque – Éléments à considérer

Les lois sur les valeurs mobilières nous obligent à fournir à tous les clients une description des risques que vous devriez prendre en compte lorsque vous prenez une décision de placement, même si vous nous avez demandé de prendre des décisions de placement en votre nom. Cette information est présentée ci-dessous.

Vous devriez examiner attentivement si un placement vous convient en fonction de votre expérience, de vos objectifs, de vos ressources financières et d'autres circonstances pertinentes. Vous devez comprendre la nature du placement et l'ampleur de votre exposition au risque. Selon la nature de votre placement, le type de risque de placement variera. Les risques de placement comprennent ce qui suit :

- Risque lié au capital – risque que vous perdiez l'argent que vous investissez.
- Risque d'illiquidité – risque que votre placement ne soit pas facile à vendre.
- Risque de change – risque que les fluctuations de change à elles seules aient une incidence sur la valeur de votre placement si celui-ci est détenu dans une autre devise.
- Risque de taux d'intérêt – risque que le capital d'un instrument de créance dans lequel vous avez investi fluctue en fonction des variations des taux d'intérêt.
- Risque d'entreprise – risque inhérent aux activités de l'entité ou du secteur dans lequel vous avez investi.
- Risque financier – risque associé au montant de l'effet de levier ou de la dette que l'entité dans laquelle vous avez investi a utilisé pour financer des actifs.
- Risque de marché – risque que la valeur marchande d'un placement augmente ou diminue en fonction des conditions générales du marché plutôt que du rendement de chaque société.
- Risque lié aux marchandises – risque que les placements dans certains produits de base ou dans des sociétés dont les activités dépendent des produits de base puissent être directement touchés par les fluctuations du prix des produits de base.
- Risque de concentration – manque de diversification par secteurs, régions ou pays pouvant entraîner une volatilité plus élevée.
- Risque de perte du personnel clé – l'exploitation de CWB GP dépend d'un petit nombre de dirigeants et d'employés clés, le départ ne serait-ce que d'un d'entre eux pourrait avoir un effet défavorable.
- Risque d'événements géopolitiques ou autres imprévus – les événements géopolitiques et autres événements imprévus, comme des catastrophes naturelles et environnementales, des pandémies, des épidémies, des actes terroristes, des guerres, des conflits militaires, des événements réglementaires et gouvernementaux ou des actions gouvernementales ou quasi gouvernementales, peuvent nuire à la valeur des placements.

Les risques associés à un placement dans les fonds communs de placement détenus dans votre compte sont décrits dans le prospectus simplifié et les autres documents d'information relatifs aux fonds. Des exemplaires de ces documents sont disponibles sur demande.

Utilisation de l'effet de levier

L'utilisation de fonds empruntés pour financer l'achat de titres comporte un risque plus élevé qu'un achat uniquement effectué avec des liquidités. Si vous empruntez pour acheter des titres, votre responsabilité de rembourser le prêt et de payer les intérêts exigés selon ses modalités demeure la même, même si la valeur des titres achetés diminue. Lorsque la Banque Canadienne de l'Ouest octroie un prêt en vue de l'achat de titres dans votre compte; la Banque, au moyen des intérêts gagnés sur le prêt, et CWB GP, au moyen des frais de gestion sur les actifs achetés pour votre compte, dégagent des revenus.

Politique de traitement des plaintes

Si vous avez une plainte concernant les services-conseils ou les activités de négociation de CWB GP ou d'un de nos représentants, nous aimerions vous entendre. Cette plainte doit nous être envoyée dans les six (6) ans suivant la date à laquelle vous avez eu connaissance, ou auriez raisonnablement dû avoir connaissance, de l'acte ou de l'omission ayant causé la non-conformité ou y ayant contribué. Les plaintes doivent être signalées par écrit au chef de la conformité à l'adresse suivante :

Chief Compliance Officer
CWB Wealth Management Ltd.
1250 – 10303 Jasper Avenue NW
Edmonton (Alberta) T5J 3N6
Téléphone : 780-429-3500 ou 1-888-292-9655
Courriel : Loretta.Carbonelli@cwwealth.com
Télécopie : 780-429-9680

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans un délai de cinq jours, enquêterons sur la question et vous aviserons par écrit de notre décision de proposer une offre de règlement ou de rejeter la plainte. Dans le cadre de ce processus, nous pourrions vous demander de fournir des précisions ou des renseignements supplémentaires pour nous aider à examiner votre plainte. Un service indépendant de règlement des différends ou de médiation est également mis à votre disposition, aux frais de CWB GP, pour résoudre les plaintes dans les cas suivants : a) CWB GP ne vous a pas indiqué par écrit sa décision de faire une offre en vue de la résolution de la plainte ou de son intention de la rejeter, dans les 90 jours suivant la réception de la plainte, et vous avez prévenu le service de règlement des différends ou de médiation que vous vouliez qu'il examine votre plainte; ou b) dans les 180 jours suivant la réception de la décision de CWB GP par écrit, laquelle contenait une offre de résolution ou un avis de rejet, vous avez indiqué au service de règlement des différends ou de médiation que vous souhaitiez qu'il examine votre plainte, à condition, cependant, que le montant concerné ne dépasse pas 350 000 \$. À l'exception du Québec, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») est un service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui vous est offert aux frais de CWB GP pour les plaintes admissibles.

L'OSBI travaille de façon confidentielle et informelle. Cela est différent que de passer devant les tribunaux et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger, vous et les représentants de notre société. Nous sommes tenus de collaborer aux enquêtes de l'OSBI. Une fois que l'OSBI aura terminé son enquête, il nous, à vous ainsi qu'à nous, communiquera ses recommandations. Les recommandations de l'OSBI ne sont pas contraignantes. L'OSBI peut recommander une rémunération pouvant atteindre 350 000 \$. Si votre réclamation est plus élevée, vous devrez accepter cette limite à l'égard de toute rémunération que vous demandez à l'OSBI. Si vous souhaitez recouvrer plus de 350 000 \$, vous pourriez envisager une autre option, comme une action en justice, pour régler votre plainte. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par courriel à l'adresse : ombudsman@obsi.ca, et par téléphone au 1-888-451-4519 ou au 416-287-2877 à Toronto pour obtenir de plus amples renseignements.

Bien que les services de l'OSBI soient mis à votre disposition, cela ne limite pas votre capacité de porter plainte au service de règlement des différends ou de médiation de votre choix à vos propres frais, ni d'intenter une action en justice. N'oubliez pas qu'il y a des délais pour intenter des poursuites.

Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez envisager d'utiliser les services de médiation gratuits offerts par l'Autorité des marchés financiers pour porter plainte.

Énoncé de confidentialité de CWB Groupe Financier

VOTRE CONFIDENTIALITÉ EST IMPORTANTE POUR NOUS

Gagner et maintenir la confiance est au cœur de la prestation de services financiers. Au sein de CWB Groupe financier, nous comprenons que cela exige que nous respections votre vie privée et que nous protégeons les renseignements personnels que vous nous confiez. Le présent énoncé de confidentialité décrit les pratiques de gestion de la protection de la vie privée que nous avons adoptées pour protéger vos renseignements personnels et pour nous conformer aux lois canadiennes sur la protection de la vie privée. Il s'agit également de notre déclaration publique décrivant comment nous recueillons, utilisons et divulguons les renseignements personnels, et les choix que vous pouvez exercer à cet égard.

CWB GROUPE FINANCIER

Aux fins du présent énoncé de confidentialité, « nous », « notre » ou « nos » désignent CWB Groupe financier, qui est composé de la Canadian Western Bank et de ses filiales.

Bancaire

- o Canadian Western Bank
- o Motive Financial

Prêt

- o CWB Optimum Mortgage
- o CWB Equipment Financing
- o CWB Franchise Finance
- o CWB Maxium Financial
- o CWB National Leasing

Gestion de patrimoine

- o CWB Wealth
- o CWB Wealth Partners

Fiducie

- o Canadian Western Trust

AU SUJET DE VOTRE CONFIDENTIALITÉ

La présente section explique ce à quoi s'applique le présent énoncé de confidentialité et ce à quoi il ne s'applique pas. Il précise également ce que nous entendons par « renseignement personnel » et « CWB Groupe financier »

Ce à quoi s'applique le présent énoncé de confidentialité

- o Le présent énoncé de confidentialité s'applique à la manière dont CWB Groupe financier traite vos renseignements personnels, qui permettent de vous identifier en tant qu'individu, tels que vos coordonnées, vos numéros de compte ou des détails tels que votre âge, votre état civil et vos renseignements financiers.

Ce à quoi ne s'applique pas le présent énoncé de confidentialité

- Le présent énoncé de confidentialité ne s'applique pas aux renseignements qui concernent nos clients qui sont des entités juridiques, notamment des sociétés par actions et des fiducies, sauf en ce qui a trait aux renseignements recueillis sur une personne dans le but d'établir et de maintenir une relation commerciale avec une entité juridique (par exemple, tout renseignement concernant les dirigeants, les propriétaires, les administrateurs et les garants d'une entité juridique). Bien qu'un grand nombre des pratiques décrites aux présentes protègent les renseignements relatifs aux entités juridiques, la gestion de ces renseignements est plutôt régie par les contrats que nous avons conclus avec ces clients qui sont des entités juridiques.

POURQUOI RECUEILLONS ET UTILISONS NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

La collecte et l'utilisation de vos renseignements personnels visent principalement à ce que nous soyons en mesure de vous offrir les produits et services que vous demandez et qui sont adaptés à vos besoins. À cette fin, nous pourrions vous demander vos coordonnées ainsi que des renseignements sur vos besoins financiers. Nous pourrions également vous demander des renseignements personnels à d'autres fins, à l'occasion, notamment aux fins suivantes. Si nous recueillons vos renseignements personnels à une nouvelle fin, nous identifierons cette fin.

Pour valider votre identité

- Nous pourrions vous demander des renseignements personnels incluant votre nom, numéro d'assurance sociale, date de naissance, occupation et pièce d'identité émise par le gouvernement, afin de vous authentifier ou de satisfaire aux obligations fiscales, anti-blanchiment d'argent et autres obligations légales et réglementaires de « connaître son client ».

Pour mieux gérer la relation qui nous unit, répondre à toute question que vous pourriez avoir et optimiser vos produits et services

- Nous pourrions demander des informations, y compris la langue et les préférences de communication, l'emplacement, les données démographiques et les centres d'intérêt, pour nous aider à mieux vous connaître et à mieux comprendre comment vous aimez utiliser nos produits ou services.

Pour évaluer votre admissibilité aux produits et services que vous demandez

- Nous pourrions vous demander des renseignements financiers, y compris votre âge, vos antécédents professionnels et financiers, votre revenu, vos rapports de solvabilité, votre avoir net, vos connaissances et vos objectifs en matière de placement, vos titres, vos actifs et vos passifs, afin de déterminer votre solvabilité ou votre admissibilité aux produits ou services que vous demandez ou que vous recevez, ou le caractère approprié de ceux-ci.

Pour protéger nos employés et nos clients ainsi que pour prévenir le vol, la fraude et tout dommage matériel

- Nous pourrions vous demander et conserver des renseignements afin de maintenir la qualité du service et d'assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et d'autres personnes, et de nous protéger contre d'éventuelles activités illégales, comme le vol, la fraude et le vandalisme.

Pour se conformer à des exigences juridiques ou réglementaires

- Afin de respecter les lois canadiennes contre le blanchiment d'argent, nous pourrions demander des renseignements à

vos sujet, y compris de l'information à propos de votre emploi ou des fins de votre demande pour un tel produit ou tel service, ainsi que des renseignements sur l'identité des personnes qui possèdent ou contrôlent les clients qui sont des entités juridiques. Nous sommes par ailleurs tenus en vertu des lois contre le blanchiment d'argent de nous assurer que ces renseignements sont à jour; nous pourrions donc devoir confirmer de nouveau ces renseignements à l'occasion.

- Afin de respecter les lois de l'impôt sur le revenu, nous pourrions vous demander divers renseignements, notamment votre numéro d'assurance sociale, de l'information sur votre bénéficiaire et de l'information sur votre statut de citoyen/de résident.
- Afin de respecter les lois sur les valeurs mobilières, nous pourrions nous enquerir de vos connaissances et votre expérience en matière de placement, votre horizon de placement ou votre tolérance au risque, ainsi qu'à déterminer toute propriété/participation que vous pourriez avoir dans des sociétés ouvertes.
- Les sociétés de CWB Groupe financier qui sont membres d'organismes d'autoréglementation comme l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA) ou l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), pourraient être à l'occasion tenues de recueillir et de communiquer des renseignements personnels à ces organismes. Les organismes d'autoréglementation recueillent, utilisent et divulguent des renseignements personnels afin de s'assurer que les organisations membres et les personnes assujetties à la réglementation respectent leurs règles et règlements.

Pour évaluer quels sont les produits et les services supplémentaires que nous offrons, qui seraient susceptibles de vous intéresser

- Nos employés sont formés pour vous aider à atteindre vos objectifs financiers. Par conséquent, à l'occasion, ils pourraient vous interroger au sujet de vos besoins financiers. Vous pouvez par ailleurs décider à tout moment de retirer votre nom de notre liste de sollicitation par courriel et par la poste en suivant les étapes décrites à la section intitulée Votre consentement et vos choix.

DE QUELLE FAÇON RECUEILLONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

La plupart des renseignements personnels que nous recueillons sur vous, nous seront fournis directement par vous; notamment au moyen des formulaires que vous aurez remplis. Nous recueillons néanmoins des renseignements personnels d'autres façons, directement et indirectement. En voici quelques exemples.

À l'occasion de votre utilisation de nos produits et services

- L'utilisation de la plupart de nos produits et services créera des relevés d'opérations. Nous créons ces relevés pour être en mesure de vous présenter un compte rendu de vos opérations à l'occasion.
- À l'ouverture d'un compte, nous voudrions vérifier et consigner certains renseignements concernant vos documents d'identification, notamment votre permis de conduire et votre passeport.
- Selon le produit ou le service que vous demandez, nous pourrions vous demander des renseignements sur vos actifs, vos passifs, votre revenu et vos dépenses.
- Pour certains produits d'assurance, nous pourrions vous demander des renseignements médicaux.
- Au cours de notre relation, nous pouvons vous demander des renseignements personnels pour vérifier votre identité de temps à autre.

À l'occasion de vos communications avec les membres de notre personnel

- Vos communications avec les membres de notre personnel, que ce soit en personne, au téléphone, par courriel ou tout autre moyen électronique, peut nous amener à collecter des renseignements personnels à votre sujet.
- Nous pouvons écouter, enregistrer et conserver les appels téléphoniques ou les courriels que nous échangeons avec

vous.

- Nous pourrions recueillir des images provenant de caméras de surveillance situées à l'intérieur et à l'extérieur de nos bureaux, de nos succursales et des guichets automatiques de notre banque.

À l'occasion de l'utilisation que vous faites de notre site Web et de nos applications mobiles

- Nous surveillons l'utilisation de nos sites Web, de nos applications mobiles et de nos réseaux afin de se protéger contre les cyberattaques.
- Lorsque vous visitez nos sites Web, il est possible que nous surveillions et enregistrions la manière dont vous naviguez d'une page à l'autre. Généralement, les renseignements recueillis de cette manière ne sont pas des renseignements personnels, mais plutôt des adresses virtuelles du protocole Internet (IP).
- Lorsque vous utilisez nos applications mobiles, nous pouvons recueillir des données de localisation. Vous pouvez désactiver cette fonction en réglant les paramètres de votre appareil mobile en conséquence.

Auprès de tiers

- Évaluer votre admissibilité à certains produits et services pourrait nécessiter que nous obtenions des renseignements à votre sujet auprès de tiers, notamment auprès d'agences d'évaluation du crédit. Nous obtiendrons votre consentement explicite avant de recueillir de tels renseignements.
- Pour réduire le risque de recevoir des renseignements inexacts, nous pourrions vous demander de fournir votre numéro d'assurance sociale. Vous n'êtes pas tenu de nous fournir votre numéro d'assurance sociale pour cette raison. Vous n'êtes pas tenu de nous divulguer votre numéro d'assurance sociale à cette fin. Nous le fournir réduira toutefois les chances que ces agences d'évaluation du crédit nous fournissent des renseignements inexacts à votre sujet.

COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

CWB Groupe financier s'engage à protéger votre droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. Nous nous efforçons de protéger de manière appropriée tous les dossiers contenant des renseignements personnels afin d'empêcher tout accès, utilisation, communication ou destruction non autorisés de ceux-ci. Le texte qui suit décrit certaines des mesures que nous prenons pour remplir notre engagement:

Responsabilisation

- Nous avons un chef de la protection des renseignements personnels afin qu'il supervise le programme de gestion de la confidentialité de CWB Groupe financier, qui comprend l'adoption de politiques et de procédures, de même que l'évaluation de leur efficacité.

Mesures de protection appropriées

- Nous nous sommes dotés d'un programme de gouvernance de l'information dans le but de protéger vos renseignements personnels contre tout accès non autorisé. Ce programme comprend des mesures de protection administratives, techniques et physiques robustes.

Formation des employés et code d'éthique

- Les nouveaux employés sont tenus de suivre une formation sur la protection des renseignements personnels dans le cadre du processus d'accueil des nouveaux employés. Tous les employés de CWB Groupe financier sont par ailleurs tenus de suivre une formation sur la protection des renseignements personnels chaque année. Chaque employé est tenu de respecter et de protéger les renseignements personnels auxquels il peut avoir accès.
- Les principes de confidentialité, comme le fait d'accéder à certains renseignements uniquement à des fins commerciales

légitimes, sont énoncés dans le code d'éthique des employés. Tout manquement à ce code d'éthique entraînera des mesures disciplinaires appropriées, pouvant aller jusqu'au congédiement.

Contrôle par des tiers

- Nous évaluons les pratiques et les systèmes de contrôle utilisés par nos fournisseurs de services tiers avant de leur transmettre tout renseignement personnel. Une fois convaincus que le fournisseur de services protège les renseignements personnels qui lui sont fournis d'une manière qui cadre avec la nôtre, nous transmettons à ce fournisseur uniquement les renseignements personnels nécessaires pour qu'il soit en mesure de fournir le service convenu.
- Nous pouvons à l'occasion retenir les services de fournisseurs de services à l'extérieur du Canada. Vos renseignements personnels sont donc transmis à des organismes gouvernementaux étrangers de la manière prescrite dans les lois applicables.

Conservation

- Nous ne retenons que les renseignements personnels recueillis conformément à cet Énoncé de confidentialité.
- Nous avons une politique de conservation des documents qui vise à assurer la destruction des renseignements personnels recueillis dont nous n'avons plus besoin.

QUAND PARTAGEONS OU COMMUNIQUONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

En règle générale, nous partagerons vos renseignements personnels uniquement au sein de CWB Groupe financier ou les communiquerons à des tiers que de manière à pouvoir vous offrir les produits et services que vous demandez. Nous ne vendons ni ne divulguons vos renseignements personnels à d'autres sociétés à l'extérieur de CWB Groupe financier sans votre consentement, sauf si la loi l'exige ou le permet. Le texte qui suit explique ce que nous entendons par là et expose les autres raisons pour lesquelles nous pourrions devoir partager ou communiquer vos renseignements personnels.

Pour faciliter et optimiser la manière dont nous vous livrons des produits et services

- Pour faciliter et optimiser la manière dont nous vous livrons des produits et services.
- Nous pourrions partager vos renseignements personnels au sein de CWB Groupe financier afin de nous assurer que l'information dont nous disposons est exacte.

Pour permettre à nos fournisseurs de services de nous aider à mieux vous servir

- Nous confions parfois la prestation de certains services à des fournisseurs tiers (notamment à des agents de compensation de chèques, à des imprimeurs pour l'impression des relevés, à des émetteurs de cartes, à des estimateurs de biens et à des assureurs) afin qu'ils nous aident à vous fournir nos produits et services ou pour fournir des services en notre nom. Ceci nous oblige à partager vos renseignements personnels avec ces fournisseurs tiers.
- Nous évaluons la capacité de tout fournisseur de services à protéger vos renseignements personnels avant de lui transmettre tout renseignement personnel, et nous n'autorisons jamais ces tierces parties à utiliser les renseignements personnels que nous leur transmettons à leurs propres fins commerciales.

Pour évaluer la solvabilité et recouvrer toute somme qui nous serait due

- Nous pourrions partager des renseignements au sein de CWB Groupe financier aux fins d'analyse dans le but de regrouper les données pertinentes et d'évaluer nos risques de crédit et d'affaires.
- Pourvu que les modalités régissant le produit ou service que vous demandez permettent la cession, nous pourrions divulguer vos renseignements personnels à un acheteur éventuel si nous décidions de céder nos droits dans ce produit

ou service.

Pour assurer la gestion de nos risques

- Nous pourrions partager des renseignements au sein de CWB Groupe financier aux fins d'analyse dans le but de regrouper les données pertinentes et d'évaluer nos risques de crédit et d'affaires.
- Pourvu que les modalités régissant le produit ou service que vous demandez permettent la cession, nous pourrions divulguer vos renseignements personnels à un acheteur éventuel si nous décidions de céder nos droits dans ce produit ou service.

Lorsqu'une loi ou un règlement l'exige ou le permet

- Nous divulguerons vos renseignements personnels aux forces de l'ordre ou à d'autres organismes gouvernementaux si nous sommes légalement tenus de le faire par ordonnance ou mandat d'un tribunal ou d'une autre autorité législative.
- La législation sur la protection des renseignements personnels nous permet par ailleurs de divulguer des renseignements personnels sans votre consentement, dans certaines circonstances. Par exemple, nous pourrions divulguer des renseignements personnels à des organismes gouvernementaux ou d'autres organisations lorsqu'il est raisonnablement nécessaire de le faire pour lutter contre la fraude et le blanchiment d'argent, pour protéger des personnes vulnérables ou dans une situation d'urgence lorsque la santé ou la vie d'une personne est en péril.

Pour vous donner des renseignements sur les produits et services de CWB Groupe financier

- Une fois que vous avez expressément consenti à la collecte, au stockage et à l'utilisation de vos renseignements personnels à des fins de marketing, et à condition que vous n'ayez pas retiré votre consentement tel que décrit ci-après à la section '7. intitulée Votre consentement et vos choix, nous pourrions partager vos renseignements au sein de CWB Groupe financier afin que nos entreprises partenaires puissent vous renseigner à propos des produits et des services qui, selon elles, susceptibles de vous intéresser.

VOTRE CONSENTEMENT ET VOS CHOIX

vous souhaitez que nous partagions vos renseignements personnels avec d'autres sociétés du Groupe financier CWB à des fins de marketing, vous devez consentir expressément à un tel partage. Si, par la suite, vous ne souhaitez plus que vos renseignements personnels soient partagés à cette fin, vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient pas partagés avec d'autres sociétés du Groupe Financier CWB à des fins de marketing à votre intention. Vous avez le choix de nous fournir les renseignements personnels dont nous avons besoin pour vous offrir les produits et les services que vous demandez. Si vous choisissez de ne pas nous fournir les renseignements personnels requis, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir ces produits et services ou notre capacité à le faire pourrait être limitée. Sauf indication contraire de votre part, nous supposons que nous avons votre consentement pour recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels aux fins et de la manière décrites au présent énoncé de confidentialité.

- Dans la mesure où vos renseignements personnels sont utilisés dans le cadre de nos efforts de marketing, vous pouvez exercer les choix suivants, qui n'auront aucune incidence sur notre capacité de livrer ou de continuer à fournir les produits et services que vous demandez ou utilisez actuellement. Veuillez noter que, bien que nous prenions rapidement les mesures nécessaires pour respecter vos choix, il est possible que votre décision de retirer votre nom de notre liste de sollicitation ne s'applique pas aux activités de commercialisation déjà en cours.

Activités de commercialisation de votre société de CWB Groupe financier

- Vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient pas partagés avec les autres entreprises de CWB Groupe financier aux fins de sollicitation en communiquant avec votre succursale ou votre bureau, en nous faisant parvenir un courriel à privacy@cwbank.com ou encore en nous envoyant une lettre à l'adresse mentionnée à la section '8. intitulée Renseignements importants.

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Consulter et corriger vos renseignements personnels

- Nous prenons des décisions d'affaires fondées sur les renseignements que nous détenons à votre sujet. Par conséquent, il est important que les renseignements que nous détenons sur vous soient exacts. Vous pouvez communiquer avec votre succursale ou votre bureau à tout moment si vous souhaitez vérifier l'exactitude des renseignements que nous détenons à votre sujet ou y apporter des modifications.
- Nous vous rendons régulièrement compte des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet dans les relevés d'opérations que nous vous faisons parvenir, y compris les relevés de compte et les confirmations d'opérations. Si vous souhaitez consulter les autres renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, vous pouvez soumettre une demande écrite à la succursale ou au bureau où vous faites des affaires ou bien écrire au chef de la protection des renseignements personnels de CWB Groupe financier. Nous ferons en sorte de vous fournir tous les renseignements que nous détenons dès que possible. Veuillez noter que dans certaines circonstances l'accès à de tels renseignements peut être restreint tel que la loi le permet ou l'exige; notamment tout renseignement qui est assujéti à un privilège découlant de la loi, tout renseignement contenant des renseignements commerciaux confidentiels ou tout renseignement se rapportant à un tiers. S'il nous est possible de le faire, nous vous donnerons les raisons pour lesquelles l'accès est restreint.

Non-conformité

- Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet du présent énoncé de confidentialité, de nos pratiques en matière de protection de renseignements personnels ou si vous souhaitez passer en revue vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec votre succursale ou votre bureau de CWB Groupe financier. Sinon, vous pouvez communiquer par écrit avec le chef de la protection des renseignements personnels de CWB Groupe financier à :

Chef de la protection des renseignements personnels
CWB Groupe financier
3000 - 10303 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta T5J 3X6
privacy@cwbank.com

- Vous pouvez également obtenir des conseils sur toute question qui concerne la protection des renseignements personnels auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou du commissaire à la protection de la vie privée de votre province ayant compétence. Cependant, nous vous prions de nous donner l'occasion de répondre en premier à toute question que vous pourriez avoir en communiquant avec notre chef de la protection des renseignements personnels.

Modifications du présent énoncé de confidentialité

- Le progrès technologique, une modification législative ou un changement dans la manière dont nous faisons des affaires pourrait nous obliger à modifier notre énoncé de confidentialité de façon à ce qu'il demeure pertinent, exact et conforme aux pratiques exemplaires en matière de confidentialité. Nous nous engageons à déclarer toute modification apportée à notre énoncé de confidentialité de la manière décrite ci-après.

Modifications substantielles

- Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour vous aviser à l'avance des modifications apportées au présent énoncé de confidentialité que nous estimons substantielles (par exemple, toute modification à la manière dont nous recueillons des renseignements personnels et aux raisons pour lesquelles nous le faisons). Vous aviser par courriel ou par téléphone, au moyen d'écrans instantanés dans nos offres en ligne, en installant des affiches ou en distribuant des brochures dans nos bureaux ou nos succursales, ou encore en ayant recours au publipostage, sont de bons exemples de mesures raisonnables que nous pourrions prendre.

Modifications non substantielles

- Nous pourrions apporter des modifications à notre énoncé de confidentialité à l'occasion qui ne sont pas substantielles, selon nous (par exemple, si nous modifions la mise en page de notre énoncé de confidentialité ou si nous y ajoutons des exemples afin de mieux illustrer les raisons pour lesquelles nous recueillons, utilisons ou communiquons des renseignements personnels). Nous ne devrions toutefois pas modifier ce document à moins que nous apportions des modifications substantielles à notre énoncé de confidentialité.
- At any time, you may review the most current version of our Privacy Statement and recent and planned changes at our website. Vous pouvez consulter en tout temps la version la plus récente de notre énoncé de confidentialité, ainsi que les modifications récentes ou futures y afférentes, sur notre site Web, à <https://www.cwb.com/about-us/enonce-de-confidentialite>, ou en en faisant la demande par la poste au chef de la protection des renseignements personnels à l'adresse susmentionnée