

POUR QUELLE RAISON RECEVEZ-VOUS CE DOCUMENT?

Ce document comporte des renseignements au sujet de TWMG Inc., ainsi que des informations relatives à notre relation et tout conflit d'intérêts qui pourrait survenir entre vous, votre représentant et nous, TWMG Inc. Veuillez lire ce document attentivement et le conserver à des fins de référence future, puis nous aviser si vous avez des questions. Nous vous fournirons aussi des renseignements mis à jour au sujet de ce document aussi rapidement que possible.

CE QUE NOUS SOMMES

TWMG Inc. est un membre de l'Association des courtiers de fonds mutuels (MFDA) et de l'Autorité des marchés financiers (AMF). TWMG Inc. et ses représentants inscrits (représentants) vous aideront à atteindre vos objectifs financiers en vous fournissant les produits, les services et conseils liés aux fonds communs de placement, aux régimes enregistrés, aux régimes autogérés, aux CPG, aux actions et obligations, aux assurances et aux fonds distincts qui correspondent le mieux à vos besoins. Veuillez-vous renseigner davantage, car certains plans ou produits ne sont offerts qu'aux résidents du Québec et/ou par l'intermédiaire d'une recommandation ou de B2B Banque. Dans le cadre de son offre de service, TWMG Inc. fournit toute l'information et tous les conseils nécessaires pour qu'un client puisse prendre des décisions éclairées en matière de placements et pour la gestion de compte. Les communications suivantes ont pour but de vous fournir les renseignements nécessaires à une bonne compréhension de votre relation avec TWMG Inc. et ses représentants inscrits.

UNE APPROCHE CIBLÉE SUR LE CLIENT

Cette communication couvre divers sujets, y compris notre manière d'évaluer le rendement des placements, notre méthode d'identification et de gestion des conflits d'intérêts, ainsi que la manière dont nous sommes rémunérés pour nos services. TWMG Inc. et ses représentants doivent traiter leurs clients de manière professionnelle, éthique et conforme aux normes, tout cela dans le respect de ses politiques et procédures en place. Cela comprend, sans s'y limiter, le fait d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, de disposer de procédures écrites afin d'assurer la qualité du service offert, d'offrir des produits et services adaptés à vos besoins en plus d'assurer que les activités du personnel et des représentants adhèrent aux critères réglementaires et de conformité.

Nous voulons aussi que vous sachiez comment votre rétroaction au sein des informations « Connaître son client » doit être aussi complète et précise que possible puisque cette information est essentielle pour que nous puissions vous offrir des placements adaptés à vos objectifs à long ou à court termes. Les organismes de réglementation des valeurs mobilières recommandent que nous encourageons une participation active de la clientèle pour une relation mutuellement fructueuse. Votre participation nous permet de : Nous tenir informés de tout changement majeur dans votre vie personnelle ainsi que matérielle, et de tous les changements en matière de gestion et d'administration de vos placements.

1. Avoir des informations à jour

Vous pouvez nous tenir informés en fournissant des renseignements complets, précis et dans des délais appropriés au cabinet et à votre représentant. Le fait d'informer rapidement votre représentant de tout changement relatif à vos renseignements ou à votre situation qui pourrait potentiellement nécessiter un changement par rapport aux types de placement qui vous conviennent. Ces renseignements pourraient consister en un changement en matière de revenus, d'objectifs de placement, de tolérance au risque, d'horizon temporel ou de valeur nette. Le fait d'offrir des renseignements complets ou à jour (Connaître son client) relatifs à votre compte évitera tout délai de réponse inutile par rapport à vos demandes.

2. Rester informé

Pour rester informé, il vous faut comprendre les risques et le rendement potentiels des placements. Examinez attentivement la documentation publicitaire que nous avons mise à votre disposition. Le cas échéant, consultez d'autres professionnels comme un avocat ou un comptable pour des conseils juridiques ou fiscaux. Posez des questions et demandez de l'information de votre représentant pour résoudre tous les problèmes relatifs à votre compte, vos transactions et vos placements. Passez en revue toute la documentation relative à votre compte fournie par votre représentant et le cabinet et consultez vos liquidités, ainsi que votre rendement sur une base régulière.

3. Gérer l'ensemble de vos placements

Une gestion efficace de vos placements requiert que vous passiez en revue toute la documentation relative à votre compte fournie par votre représentant ainsi que le cabinet et de consulter votre portefeuille d'actions et votre rendement sur une base régulière. Posez des questions et demandez de l'information de votre représentant pour résoudre tous les problèmes relatifs à votre compte, vos transactions et vos placements.

PERTINENCE

Évaluer la pertinence de vos placements

Grâce à des discussions avec vous et un passage en revue des renseignements que vous avez fournis, votre représentant acquerra une compréhension de votre situation financière, des circonstances de votre vie et de vos objectifs de vie. Les renseignements que vous fournissez sont généralement appelés « Connaître son client » et seront utilisés par votre représentant pour déterminer si un placement est adapté à vos besoins.

Les renseignements « Connaître son client » et d'autres facteurs nous guideront dans nos décisions relatives à la pertinence d'un placement. Ces renseignements comprennent les éléments suivants :

1. Situation financière/valeur nette: Les liquidités (p.ex., comptes de banque, comptes d'épargne libre d'impôt, placements non enregistrés, etc.), biens immobilisés corporels (p. ex., biens réels, régimes enregistrés, régimes de retraite, etc.) et passifs (p.ex., crédit à la consommation, prêt hypothécaire, marge de crédit, etc.) dont vous disposez, ainsi que les sources et montants de votre revenu annuel.
2. Connaissances ou expérience en matière de placements: Si vous vous considérez ou si nous vous percevons comme un investisseur débutant, un connaisseur ou si vous sentez que vous avez des besoins sophistiqués en matière de placements.
3. Objectifs en matière de placements: Ce que vous nous dites au sujet d'objectifs financiers précis nous aidera à déterminer comment trouver un équilibre entre votre volonté de faire fructifier vos actifs et la compréhension des risques impliqués. Certains placements pourraient ne pas convenir à certains objectifs. Vos objectifs pourraient être d'avoir une source de revenus ou de faire fructifier vos placements.

4. Horizon prévisionnel/âge: Période qui s'étend de maintenant jusqu'à ce que vous aurez besoin d'accéder à une partie importante de vos fonds. Par exemple, pour acheter une maison, financer des études ou en prévision d'un départ à la retraite. Pour ce qui est du départ à la retraite, les exigences en matière de fiscalité pour retirer les montants minimaux pourraient constituer un enjeu. L'horizon temporel joue un rôle important dans l'établissement d'objectifs en matière de rendement.

5. Tolérance au risque: Quelle est votre volonté ou capacité à assumer le risque et encourir les fluctuations ou pertes relatives à la valeur de vos placements dans la poursuite de vos objectifs financiers? Par exemple, un investisseur avec un haut niveau de tolérance au risque dispose d'une volonté supérieure à la moyenne de risquer de perdre de l'argent afin d'obtenir de hauts rendements potentiels.

Processus d'évaluation de la pertinence

TWMG Inc. et ses représentants inscrits détermineront que toute mesure d'investissement qu'ils prennent, recommandent ou décident pour le client conviennent au client et placent les intérêts du client en premier.

Après cette évaluation, si un placement est considéré comme non adapté, votre représentant discutera de la situation avec vous et recommandera peut-être de renoncer au placement en question ou d'apporter des modifications à d'autres placements dans votre compte pour assurer la pertinence de l'ensemble de votre portefeuille de placements. Si vous souhaitez tout de même faire le placement jugé non approprié par votre conseiller, TWMG Inc. et ce dernier détermineront, selon le cas, s'il faut aller de l'avant avec la transaction.

Avant d'accepter une commande ou de recommander un placement, TWMG Inc. et votre représentant examineront chaque commande dans le contexte de la pertinence par rapport aux informations « Connaître son client ». Votre représentant évaluera aussi la pertinence de placements dans votre compte chaque fois que vous transférez ou investissez dans votre compte ou qu'il y ait un changement majeur à votre situation.

Si votre représentant identifie toute inquiétude relative à la pertinence d'un placement, il en discutera avec vous et pourrait avoir à documenter la discussion, faire d'autres recommandations ou offrir plus d'information. Si votre représentant considère qu'un placement n'est pas approprié, il pourrait refuser de traiter la commande de placement ou vous conseiller de renoncer à cette demande. Dans les cas extrêmes, votre conseiller pourrait décider de mettre fin à sa relation avec vous.

TWMG Inc. et ses représentants inscrits s'assureront que la pertinence des placements dans le compte de chaque client est évaluée, chaque fois que le client transfère des actifs dans un compte auprès de TWMG Inc., chaque fois que TWMG Inc. et ses représentants inscrits prennent connaissance d'un changement important dans les informations des clients, ou par le représentant inscrit lorsqu'il y a eu un changement de représentant inscrit responsable du compte du client chez TWMG Inc. et, lorsque les investissements dans le compte d'un client sont jugés inappropriés, TWMG Inc. et ses représentants inscrits aviseront le client et feront des recommandations pour corriger toutes incohérences entre les investissements dans le compte et les faits essentiels relatifs au client.

Examen de la pertinence

TWMG Inc. et votre représentant conduiront un examen de pertinence de vos informations « Connaître son client » si un changement important est apporté à votre situation. En général, l'examen est conduit tous les deux (2) ans.

VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

TWMG Inc. et votre représentant comprennent l'importance d'établir une relation de confiance et prennent cette question très au sérieux. La protection et la confidentialité de vos renseignements personnels sont des éléments fondamentaux de nos devoirs envers vous. Les renseignements personnels que vous fournissez dans le cadre de votre demande d'ouverture de compte seront protégés et conservés dans un dossier de placements du client par TWMG Inc. La connaissance et le consentement du client sont requis pour que TWMG Inc. ou votre représentant puisse collecter, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels.

MANIPULATION DE CHÈQUES ET D'ESPÈCES

TWMG Inc. et votre représentant acceptent des chèques à des fins de placement dans des titres de fonds commun de placement payable directement à la société de fonds. TWMG Inc. et votre représentant acceptent aussi un retrait d'un client à partir de son compte de banque seulement avec une autorisation écrite du client. Les chèques ne devraient jamais être à l'ordre de TWMG Inc. ou de votre représentant.

TWMG Inc. et votre représentant n'accepteront pas d'argent en espèces à des fins de placement.

CONTENU ET FRÉQUENCE DES RAPPORTS DE COMPTE

TWMG Inc. vous fournira des relevés de compte sur une base trimestrielle ainsi que des relevés annuels pour chacun de vos comptes. Ces derniers comporteront de l'information relative à vos placements et sur toutes les transactions effectuées durant cette période. Sur une base annuelle, avec son relevé de compte de fin d'année, TWMG Inc. fournira des rapports annuels sur le rendement de vos placements.

Les relevés annuels comprendront aussi un rapport des frais et de rémunérations. Ce rapport résume les frais que vous avez payés pour l'entretien et les services offerts relatifs à votre compte et toute autre indemnisation de tiers ou de référence payée à TWMG Inc. au cours de la période couverte par le rapport. La rémunération et les frais qui peuvent s'appliquer au compte d'un client comprennent : les commissions versées, les commissions de suivi, les frais de service du courtier, les frais d'acquisition reportés, les frais basés sur les honoraires, les frais de recommandation et les frais d'administration autogérés

Toutes les confirmations de transactions sont la responsabilité du tiers et sont envoyées directement par lui (société de fonds).

INFORMATION SUR LES INDICES DE RÉFÉRENCE

Selon l'autorité canadienne en matière de valeurs mobilières, un indice de référence est un indice de marché ou de secteur par rapport auquel le rendement d'un fonds commun de placement est mesuré. Par exemple, si un fonds investit principalement dans des actions canadiennes, le point de

référence pourrait être l'indice composite S&P/TSX, qui suit les transactions des sociétés à la Bourse de Toronto. En comparant un fonds à un point de référence approprié, vous pouvez évaluer le rendement des placements du fonds par rapport au marché ou secteur en général. TWMG Inc. ne fournit pas de comparaison par rapport à un point de référence dans ses relevés de compte. Vous pouvez parler à votre représentant si vous avez des questions relatives au rendement de vos placements ou sur le point de référence qui devrait être appliqué à votre portefeuille de placements.

CONFLITS D'INTÉRÊTS IMPORTANTS ET COMMENT ILS SONT GÉRÉS

Conformément aux lois sur les valeurs mobilières, TWMG Inc. offre les communications améliorées ci-dessous relatives aux conflits d'intérêts majeurs et aux informations relatives à la relation avec le client qui pourraient affecter vos intérêts en tant que client, y compris la manière dont TWMG Inc. gère les conflits d'intérêts majeurs pour mieux servir les intérêts de nos clients. Veuillez contacter votre représentant à notre siège social au sujet de toute question relative à ces communications.

Si un conflit d'intérêts majeur additionnel est identifié après la réception de cette information ou après l'ouverture de votre compte avec TWMG Inc., cette dernière vous avisera dans les plus brefs délais.

Il est important de lire la publication mise à jour ci-dessous pour comprendre la nature de la portée des conflits d'intérêts majeurs et de tout impact potentiel ou risque que ces derniers peuvent représenter pour vous. Cette publication sera aussi accessible sur notre site Web au www.twmg.net/gestion-patrimoine-twmg/gouvernance. Les nouveaux clients recevront cette publication avant l'ouverture de leur compte.

Un conflit d'intérêts peut émerger dans l'éventualité où il est attendu qu'un investisseur raisonnable soit au courant de la nature et de la portée d'un conflit d'intérêts en particulier et que les intérêts du client et de TWMG Inc. ne sont pas en concordance. Généralement, un conflit d'intérêts est considéré comme majeur si on peut raisonnablement prévoir que ce dernier aura un impact sur vos décisions en tant que client ou sur les décisions ou recommandations de TWMG Inc. ou de ses représentants inscrits dans le contexte.

Un conflit d'intérêts peut émerger pour les raisons suivantes:

- si les activités ou intérêts personnels de TWMG Inc. ou de ses représentants inscrits s'opposent aux intérêts de leur client;
- si TWMG Inc. ou ses représentants inscrits sont influencés d'une manière qui leur fait passer leurs intérêts avant ceux de leur client;
- si les intérêts du client risquent d'être compromis en raison d'avantages monétaires ou non monétaires de TWMG Inc. ou de ses représentants inscrits. TWMG Inc. identifie et prend en charge les conflits d'intérêts majeurs avec son manuel de politiques et procédures qui explique en détail comment TWMG Inc. ou ses représentants inscrits peuvent éviter toute situation dans laquelle leurs intérêts personnels entrent en opposition ou semblent s'opposer à leurs devoirs envers leur client qui est de servir l'intérêt supérieur de ce dernier.

DIVULGATION DE RÉMUNÉRATION, DE RÉFÉRENCES ET DE FRAIS

TWMG Inc. est un courtier en fonds communs de placement indépendant. En tant que tel, TWMG Inc. est autorisé à solliciter et passer des commandes d'achat et de rachat pour des titres de fonds communs de placement. Avant de conclure une transaction, votre représentant inscrit vous divulguera les commissions ou toute autre forme de rémunération qu'il touchera ou les frais que vous aurez à payer dans le cadre de ladite transaction.

Comme pour tout produit acheté des frais sont associés aux produits et services de placement. Sur une certaine période, ces frais pourraient avoir un impact sur votre portefeuille de placements. En général, les frais de placement réduiront le rendement général (pertes) et après une certaine période, l'effet cumulatif de ces frais pourrait être non négligeable.

Que vous ayez choisi de payer un frais initial ou opté pour une option de frais d'acquisition reportés, TWMG Inc. et ses représentants inscrits pourraient toucher une commission payée par le gestionnaire de fonds pour la transaction. TWMG Inc. et ses représentants inscrits pourraient aussi toucher une commission continue (commission de suivi) payée par le gestionnaire de fonds tant et aussi longtemps que vous détenez le placement. D'autres frais et coûts pourraient aussi être facturés par le gestionnaire de fonds en fonction de la nature du placement. Veuillez passer en revue le prospectus ou les fiches des fonds de votre société de fonds pour une description plus détaillée de la rémunération payable à TWMG Inc. et tous les autres coûts associés à votre placement. Vous pouvez aussi parler à votre représentant pour plus d'information relative à la nature de tout frais ou toute rémunération.

1) Frais d'acquisition reportés – Des frais ne s'appliquent que si le placement est vendu dans une période donnée (en années) après la date de l'achat. Le pourcentage utilisé pour calculer le montant de la commission diminue aussi longtemps que l'investisseur détient les parts ou unités jusqu'à ce que ce montant tombe à zéro. Quand vous investissez dans un fonds avec frais d'acquisition reportés, le cabinet de votre représentant touche une commission. Vous pouvez racheter jusqu'à 10 % de vos parts chaque année sans frais. Votre représentant touchera une partie des commissions payées à TWMG Inc. Remarque: Cette option ne sera plus offerte à partir du 1er juin 2022.

2) Frais réduits – Des frais ne sont facturés que si vous vendez dans une période de trois ans après la date d'achat. Quand vous investissez dans un fonds à frais réduits, le cabinet de votre représentant touche une commission. Le montant sans frais de rachat de 10% ne s'applique pas. Votre représentant touchera une partie des commissions payées à TWMG Inc. Remarque: Cette option ne sera plus offerte à partir du 1er juin 2022.

3) Frais d'acquisition initiaux – Une option d'achat où des frais de souscription sont appliqués au moment de l'investissement initial. Le client est tenu de payer ces frais initialement avant que l'investissement ne soit effectué

Votre représentant touchera une partie des commissions payées à TWMG Inc.

4) Commissions de suivi – La commission de suivi est une commission continue. Elle est payée aussi longtemps que vous détenez le fonds. Le montant sert à payer les services et conseils donnés par votre représentant et son cabinet. La société de fonds paie la commission de suivi à l'agence de votre représentant. Elle est payée comme une partie des frais de gestion du fonds et est calculée en fonction de la valeur de votre placement. Les taux des commissions de suivi peuvent varier, alors veuillez-vous référer à la fiche descriptive du fonds pour voir les taux en vigueur pour la commission de suivi relative au fonds que vous détenez. Votre représentant recevra une part de la commission de suivi payée à TWMG Inc.

5) Frais de gestion – Les frais de gestion représentent le prix que vous payez pour la gestion de votre portefeuille de placements. Tous les fonds communs de placement, les FNB et tout autre type de placement ont des frais de gestion qui leur sont associés. Ces frais couvrent la gestion et les services comme le traitement des transactions en votre nom, l'administration de votre compte et la gestion générale du fonds, des services de gestion du portefeuille de placements y compris l'investissement d'argent et la recherche de placements pouvant potentiellement augmenter le rendement du régime, les frais pour le fiduciaire et le gardien du fonds ainsi que les coûts opérationnels de ce dernier. Votre représentant ne reçoit pas de part de ces frais de gestion payés par le fonds.

6) Comptes à frais fixes – Les comptes à frais fixes facturent des frais pour les conseils et services qu'ils vous fournissent. Si vous souscrivez à un fonds commun de placement à frais fixes (communément appelés parts de série F), ces fonds ne comprennent pas de commission de suivi et les frais à payer pour un fond de ce type sont négociés et acceptés par le client. Les frais sont communiqués et négociés dès le départ et sont souvent calculés en fonction des actifs dans votre compte. Les comptes à frais

fixes vont généralement provoquer un conflit d'intérêts majeur si un compte comprend des titres de placement auxquels des commissions sont associées. TWMG Inc. sert toujours à servir l'intérêt supérieur du client dans sa gestion des conflits majeurs en assurant que les actifs achetés ou transférés dans votre compte à frais fixes avec commissions associées ne sont pas compris dans le calcul des frais relatifs au compte.

7) Compte autogéré – Si votre compte est un compte autogéré enregistré par l'entremise d'un courtier indépendant (B2B, par exemple), d'autres frais de transaction ou annuels peuvent s'appliquer et ces frais ne sont pas liés à TWMG Inc.

8) Ententes de référence – Nous, chez TWMG Inc., pourrions conclure des ententes de référence lorsque nous recevons ou payons des frais de référence pour avoir recommandé un client. Comme l'exigent les lois sur les valeurs mobilières applicables, les modalités des ententes de référence seront présentées par écrit et le client recevra la publication de l'entente et, avant la recommandation de TWMG Inc., s'assurera que le tiers dispose des compétences appropriées pour offrir le service en question au client. TWMG Inc. a mis en place des politiques et procédures conçues pour assurer que les frais touchés sont raisonnables et n'encouragent pas des mesures incitatives anormales. TWMG Inc. conduit des examens périodiques de toutes ses ententes de référence. Le client ne paie pas de frais additionnels en lien avec de telles références et n'est pas tenu d'acheter tout produit ou service lié à une recommandation.

9) TWMG Inc. Pratiques et programmes incitatifs internes - De temps en temps, les représentants inscrits de TWMG Inc. peuvent avoir la chance de participer à des programmes incitatifs internes (p. ex., des concours, des activités promotionnelles, des articles, des événements) offerts par le cabinet. Ces programmes d'incitation internes sont généralement menés avec le souci de ne pas encourager de comportements inappropriés. Les représentants inscrits ne pourront participer à aucun programme incitatif interne si leurs activités ne sont pas conformes avec les politiques et procédures de TWMG Inc. ou si leur participation est jugée inappropriée pour toute autre raison. Les prix offerts dans le cadre des programmes incitatifs internes ne sont jamais en argent et leur limite de valeur est basse afin d'assurer de ne pas pousser les représentants inscrits à recommander un produit ou un autre. Tous les prix offerts dans le cadre des programmes incitatifs internes ne sont jamais assez importants pour influencer un représentant inscrit à agir contre ses intérêts

Produits exclusifs

TWMG Inc. ne possède ou ne gère pas de produits de placement exclusifs. Par conséquent, tous les produits offerts par l'intermédiaire de TWMG Inc. et ses représentants inscrits ne sont offerts que par des sociétés d'investissement tierces indépendantes.

Cadeaux et divertissements

Les cadeaux et divertissements émanant de clients, de tiers ou d'autres employés qui pourraient influencer les représentants inscrits ou altérer leur jugement de manière importante sont traités avec précaution par TWMG Inc. Ces sources potentielles de conflits sont contrôlées par des limites de valeur, des approbations préalables, ainsi que nos politiques et procédures en matière d'admissibilité, de divulgation et de suivi.

Règlements

Les représentants inscrits de TWMG Inc. ne sont autorisés à conclure aucun accord de règlement avec un client.

Deuxième emploi et activités externes (hors de l'entreprise)

Les représentants inscrits de TWMG Inc. et leurs employés peuvent mener des activités commerciales en dehors de l'entreprise ou faire du bénévolat si le représentant ou l'employé respectent les politiques, exigences réglementaires et restrictions de TWMG Inc. Ces activités peuvent inclure le fait de prendre part à des activités commerciales en dehors de TWMG Inc., comme du travail à temps plein ou partiel pour les représentants inscrits de TWMG Inc., siéger sur un conseil d'administration pour une organisation caritative ou non ou d'autres activités rémunérées ou non. TWMG Inc. traite les conflits d'intérêts potentiels qui émergent en raison d'activités des représentants inscrits et leurs employés en dehors de l'entreprise en exigeant la divulgation et l'approbation préalable pour participer à de telles activités. De plus, dans certains cas, les représentants inscrits de TWMG Inc. doivent se conformer à des conditions précises relatives à la conduite de leurs activités en dehors de l'entreprise, ce qui comprend d'informer les clients ou clients potentiels par écrit au sujet de ces activités.

Si les activités en dehors de l'entreprise placent le représentant dans une position de haute influence, TWMG Inc. n'approuvera pas les activités en dehors de l'entreprise et le représentant sera tenu de démissionner de ces activités.

Transactions financières personnelles avec les clients

Les transactions financières personnelles avec les clients comprennent, sans s'y limiter, l'emprunt ou de prêt de fonds à des clients, les projets de placement privés, l'achat d'actifs de clients, le fait de donner à un client ou de recevoir de ce dernier des avantages monétaires ou non et d'avoir un contrôle et une autorité complets des finances d'un client, comme le fait d'obtenir une procuration au nom d'un client ou de l'exécuteur testamentaire pour l'héritage d'un client. TWMG Inc. empêche l'émergence de conflits d'intérêts majeurs relatifs aux transactions financières personnelles en interdisant de telles activités. Ces interdictions et restrictions sont décrites dans le manuel de politiques et procédures de TWMG Inc. et appliquées par des séances périodiques de formation en matière de conformité.