

### 1. GÉNÉRALE

TWMG Inc. offre des fonds communs et des CPG aux clients dans toutes les provinces au Canada. Votre représentant est un entrepreneur indépendant qui vend des fonds communs exclusivement au nom de TWMG Inc.

Les fonds communs présentent différents types d'investissements selon leurs objectifs, y compris les actions, les obligations et l'argent comptant. La valeur de ces investissements varie de jour en jour, reflétant les changements des conditions économiques et le marché, les nouvelles des compagnies et les taux d'intérêt. Par conséquent, la valeur des titres de ces placements tenus par un fonds commun peut augmenter et diminuer et la valeur de votre investissement peut être plus élevée ou moindre au moment de la vente par rapport à l'achat.

Les présentes divulgations ont été conçues pour vous fournir des renseignements importants sur vos placements de fonds communs de placement (fonds mutuels) et sur les obligations de TWMG Inc. et de ses représentants. Nous sommes régis par la Commission des valeurs mobilières des provinces respectives et par notre organisme d'autoréglementation, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels. En vertu du règlement de cette association, votre représentant est tenu de vous remettre le présent document avant que vous ne signiez toute demande d'achat de titres distribués par TWMG Inc.

En signant le formulaire de demande de TWMG Inc., vous reconnaissez que vous avez reçu et compris le contenu du présent document. Vous consentez également à ce que vos renseignements personnels puissent être partagés avec une société affiliée de TWMG Inc. S'il détient un double permis, votre représentant courtier peut vous offrir d'autres produits offerts par TWMG Inc.

### 2. VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tout renseignement personnel que vous fournirez servira exclusivement aux fins de l'administration de votre compte ou de vos comptes, de l'évaluation de vos besoins et de notre correspondance avec vous.

L'accès à vos renseignements personnels détenus par TWMG Inc. se limitera aux entités suivantes:

- les employés et les représentants de TWMG Inc.;
- les sociétés de fonds communs de placement et les intermédiaires de tierce partie qui administrent vos comptes;
- les autorités réglementaires autorisées par la loi; les personnes qui ont votre autorisation.

TWMG Inc., les sociétés de fonds communs de placement et les intermédiaires de tierce partie ont l'interdiction de divulguer vos renseignements personnels à des parties non autorisées.

### 3. RAPPORT CLIENT ET CONSEIL

En tant que client, vous êtes responsable de prendre toutes les décisions de vos investissements, mais vous pouvez compter sur le conseil donné par votre représentant de courtier. Votre représentant de courtier est responsable du conseil et doit s'assurer qu'il convient à vos besoins en matière de placement et à vos objectifs.

### 4. LA PROCÉDURE CONCERNANT LA MANIPULATION D'ARGENT COMPTANT ET LES CHÈQUES

TWMG Inc. et votre représentant de courtier ne peuvent pas en toutes circonstances accepter de l'argent comptant pour l'achat des titres de placement. Vous pouvez effectuer votre achat en utilisant un chèque personnalisé payable au nom de la compagnie d'administration de fonds dont vous achetez vos titres de placements.

En aucun cas, un chèque ne doit être payable à l'ordre de votre représentant de courtier ou à une autre personne dans la succursale.

### 5. LA PERTINENCE DES ORDRES ACCEPTÉS ET DES RECOMMANDATIONS FAITES

Conformément à la législation sur les titres de placements et aux règlements de l'ACCFM, TWMG Inc. et votre représentant de courtier sont tenus de s'assurer que toute recommandation qui vous est faite convient à vos objectifs de placements, à votre tolérance au risque et à votre situation personnelle.

Nous sommes également tenus de déterminer la pertinence des opérations proposées, y compris celles qui sont proposées par le client.

En plus d'évaluer la pertinence à l'ouverture du compte, les motifs suivants déclencheront une évaluation de pertinence aux placements dans votre compte :

Si vous transférez des actifs d'une autre institution dans votre compte TWMG Inc. Quand nous apprenons un changement important dans votre situation personnelle et financière. Si vous changez le conseiller financier TWMG Inc.

Le représentant de courtier a le droit, uniquement pour sa propre protection, de déterminer à sa discrétion s'il convient de placer tout ordre pour des parts d'un fonds communs de placement et s'il convient d'exécuter un tel ordre.

### 6. PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

TWMG Inc. prend les plaintes écrites et verbales des clients au sérieux et souhaite résoudre tout différend à l'amiable, équitablement et promptement. Voici un résumé de nos procédures de traitement des plaintes, que nous fournissons à tous les nouveaux clients et à tous les clients qui ont déposé une plainte.

Comment déposer une plainte auprès de TWMG Inc.

Les préoccupations et les plaintes peuvent être adressées par la poste au chef de la conformité au

siège social de TWMG Inc. à l'adresse ci-dessous, ou par courriel à l'adresse [complaints@twmg.net](mailto:complaints@twmg.net), ou par téléphone : 514 345-8880.

Chef de la Conformité  
TWMG Inc.  
100, boul. Alexis-Nihon, suite 595  
Ville Saint-Laurent (Québec) H4M 2P1

Tél. 514.345.8880 Téléc. 514.345.1806

[conformite@twmg.net](mailto:conformite@twmg.net) [www.twmg.net](http://www.twmg.net)

Nous encourageons nos clients à déposer leur plainte par écrit ou par courriel<sup>1</sup> dans la mesure du possible. Lorsque le client a du mal à déposer sa plainte par écrit, il doit nous en aviser afin que nous puissions lui offrir de l'assistance. Pour des raisons de confidentialité, nous ne traiterons qu'avec le client ou toute autre personne qui a l'autorisation écrite expresse du client de traiter avec nous.

TWMG Inc. vous fournira une lettre de réponse initiale dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Dans les 90 jours, à l'issue de l'enquête, TWMG Inc. vous fournira une réponse approfondie et la conclusion. Nos deux réponses seront copiées au Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes. Si l'enquête exige plus de 90 jours, TWMG Inc. vous avisera du délai requis. Notre réponse peut être une offre de résoudre votre plainte, un déni de la plainte avec raisons ou toute autre réponse appropriée. Notre réponse résumera votre plainte et nos conclusions, et contiendra un rappel au sujet de vos options auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Nous répondrons aux communications que vous nous envoyez après la date de notre réponse dans la mesure nécessaire pour mettre en œuvre une résolution ou pour aborder de nouvelles questions ou traiter toute information que vous nous fournissez.

Si nous vous offrons un règlement financier, nous pouvons vous demander de signer une renonciation et une exonération à des fins juridiques.

Tout client peut communiquer avec nous à tout moment pour nous fournir de plus amples informations ou pour s'enquérir de l'état de sa plainte, en communiquant avec la personne chargée de sa plainte ou en communiquant avec notre chef de la conformité.

(1) Le client qui choisit de communiquer par courriel doit être conscient des problèmes de confidentialité possibles associés aux communications Internet.

### 7. INFORMATION PORTANT SUR LES PLAINTES DES CLIENTS DE L'ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERES DE FONDS MUTUELS

Tout client d'un courtier en fonds communs de placement qui est insatisfait d'un produit ou d'un service financier a le droit de formuler une plainte et de chercher une solution au problème. Les courtiers qui sont membres de l'ACCFM ont la responsabilité envers leurs clients d'assurer que toutes les plaintes sont traitées de manière prompte et équitable. Si vous avez une plainte à formuler, voici certaines des étapes à suivre :

Communiquez avec votre courtier en fonds communs de placement. Les entreprises membres de l'ACCFM sont responsables envers vous, l'investisseur, de surveiller les actions de leurs représentants afin d'assurer la conformité à la loi, aux règlements et aux lignes directrices qui régissent leurs activités. La maison de courtage mènera une enquête à la suite de toute plainte formulée par vous et vous fera part des résultats de son enquête dans les délais prévus pour un membre agissant diligemment dans les circonstances; dans la plupart des cas, dans les trois mois suivant la réception de la plainte. Il est utile de soumettre une plainte par écrit.

Communiquez avec l'Association des courtiers en fonds mutuels du Canada (ACCFM), l'organisme canadien d'autoréglementation dont relève votre courtier en fonds communs de placement. L'association étudie les plaintes concernant les courtiers en fonds communs de placement et leurs représentants, puis elle prend des mesures coercitives au besoin. Vous pouvez contacter l'ACCFM à tout moment, que vous soyez plaint à votre courtier ou non. Vous pouvez joindre l'ACCFM : en remplissant le formulaire de plainte en ligne à [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca); par téléphone, en composant le 416 361-6332 à Toronto ou la ligne sans frais au 1 888 466-6332; par courriel, à [complaints@mfda.ca](mailto:complaints@mfda.ca); par écrit, en envoyant votre plainte par la poste à 121, rue King Street Ouest, Bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9; ou par télécopieur au 416 361-9073.

#### Indemnisation

L'ACCFM n'ordonne pas à ses membres de dédommager leurs clients. L'ACCFM existe pour réglementer la conduite des affaires, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et leurs représentants, ayant le mandat d'améliorer la protection des investisseurs et de renforcer la confiance du public vis-à-vis de l'industrie canadienne des fonds communs de placement.

Si vous cherchez à vous faire indemniser, les voies de recours suivantes sont à considérer :

- L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) : Après que le service de la conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, vous pouvez contacter l'OSBI. Vous pouvez contacter l'OSBI aussi si le service de la conformité de votre courtier n'a pas répondu dans les 90 jours suivant la date de votre plainte. L'OSBI offre un processus indépendant et impartial d'enquêtes et de résolution des plaintes sur la prestation de services financiers aux clients. L'OSBI peut faire une recommandation sans force exécutoire à l'effet que votre société vous dédommage (à concurrence de 350 000 \$) si elle juge que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères de bonnes pratiques des services et du secteur financiers, des codes de bonne pratique et de bonne conduite pertinents, des règles de l'industrie et de la loi. Le processus de l'OSBI est gratuit et confidentiel. On peut joindre l'OSBI : par téléphone, en composant le 416 287-2877 à Toronto ou la ligne sans frais au 1 888 451-4519; par courriel, à [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca). **Veillez prendre note que vous avez 180 jours civils pour déposer votre plainte à l'OSBI après avoir reçu la réponse de votre courtier.**
- Aide juridique : Vous auriez peut-être intérêt à recourir aux services d'un avocat pour vous aider avec votre plainte. Vous devriez savoir qu'il existe un délai de prescription juridique pour poursuivre une action civile. Un avocat peut vous conseiller sur vos options et recours. Après l'expiration du délai de prescription juridique applicable, vous risquez de perdre les droits de poursuivre certaines réclamations.

- Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan : Dans des cas appropriés, les autorités de réglementation en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir d'ordonner qu'une personne ou une société qui a enfreint les lois sur les valeurs mobilières de leur province indemnise le demandeur. Le demandeur peut alors faire appliquer une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement prononcé par une cour supérieure de ladite province. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter les sites Web suivants : Manitoba: [www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca); Nouveau-Brunswick : [www.nbsc-cvmbb.ca](http://www.nbsc-cvmbb.ca); Saskatchewan : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca).
- Québec : L'Autorité des marchés financiers (AMF) paie des indemnités aux victimes de la fraude, des pratiques frauduleuses ou du détournement de fonds où les responsables sont des particuliers ou des entreprises autorisées à exercer en vertu des lois régissant la prestation des services financiers au Québec. L'AMF détermine l'admissibilité des demandes et établit le montant des indemnités à payer aux victimes. Un consommateur peut recevoir une indemnité maximale de 200 000 \$ par demande, payés à partir du Fonds d'indemnisation des services financiers. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

## RENSEIGNEMENTS SUR LES PLAINTES DE CLIENTS AU QUÉBEC

Au Québec, vous pouvez communiquer avec la Chambre de la sécurité financière (CSF) or l'Autorité des marchés financiers (AMF). Si vous n'êtes pas satisfait des résultats ou du processus d'examen de la plainte, l'Autorité des marchés financiers (AMF) peut examiner votre plainte et pourrait fournir des services de règlement des différends.

Si vous pensez être victime de fraude, de pratiques frauduleuses ou de détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour déterminer si vous êtes admissible à déposer une plainte auprès du Fonds d'indemnisation des services financiers. Un consommateur peut recevoir une indemnité maximale de 200 000 \$ par demande, payés à partir du Fonds pour une réclamation admissible.

### Autorité des marchés financiers (AMF)

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers, l'organisme de réglementation chargé d'administrer le cadre réglementaire régissant le secteur financier, a pour mission de fournir de l'assistance au public et aux utilisateurs de produits et services financiers et de superviser la mise en œuvre des programmes de protection et d'indemnisation pour ces membres du public. L'Autorité gère également un centre de renseignements pour répondre aux questions des investisseurs. Sur réception d'une plainte d'un client résidant au Québec, toute entreprise doit sans délai aviser le client par écrit qu'en cas de mécontentement au sujet du traitement de la plainte ou du résultat de l'enquête de l'entreprise sur la plainte, le client peut demander qu'une copie du dossier de la plainte soit acheminée à l'AMF. L'AMF étudiera le dossier et, si elle le juge opportun, elle offrira un service de médiation aux parties. La participation est volontaire et exige le consentement de l'entreprise et du client. Ce service est gratuit.

### Chambre de la sécurité financière

La mission de la Chambre de la sécurité financière est d'assurer la protection des clients en maintenant la discipline parmi ses membres et en supervisant la formation et la déontologie des affaires de ses membres qui exercent dans l'un des secteurs suivants ou plus : assurance de personnes, assurance collective de personnes, planification financière et courtage de régimes collectifs d'épargne.

Les professionnels membres de la Chambre doivent satisfaire aux exigences en matière de compétence afin d'assurer aux clients que leurs intérêts sont la préoccupation prioritaire. Ils sont soumis à des règles de déontologie très strictes découlant de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers du Québec et du code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière. Afin d'assurer le respect du code de déontologie et des divers règlements, la loi a habilité le syndic de la Chambre et son adjoint à superviser, à enquêter et à prendre des mesures disciplinaires.

Vous pouvez joindre la Chambre de la sécurité financière : par téléphone au 514 282-5777 ou sans frais au 1 800 361-9989; par courriel à l'adresse [renseignements@chambresf.com](mailto:renseignements@chambresf.com); ou sur le site [www.chambresf.com](http://www.chambresf.com) sous l'onglet « Consommateurs ».

Vous pouvez joindre l'Autorité des marchés financiers : par téléphone au 514 395-0311 ou sans frais au 1 866 526-0311; par courriel à l'adresse [renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca); ou sur le site [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

## 8. DÉCLARATION DE POLITIQUES

Les lois sur les valeurs mobilières des provinces canadiennes exigent que les courtiers en valeurs mobilières et les représentants de courtier, lorsqu'ils concluent des opérations sur leurs propres titres ou sur les titres de certains autres émetteurs à l'égard desquels ils ou d'autres personnes sont reliées ou associées, ou lorsqu'ils donnent des conseils relativement à de tels titres, agissent conformément à des règles précises sur la présentation de l'information ou à d'autres règles. Ces règles exigent que les courtiers et les représentants de courtier, avant de conclure des opérations avec leurs clients ou de conseiller ceux-ci, les informent du fait qu'ils sont des émetteurs reliés ou associés à l'émetteur des titres. Pour obtenir des renseignements détaillés sur ces règles et sur leurs droits, les clients devraient consulter les dispositions applicables de la législation en valeurs mobilières ou consulter un conseiller juridique.

## 9. RISQUE D'EMPRUNTER POUR INVESTIR

Voici quelques risques et facteurs à considérer avant d'emprunter pour investir : Est-ce une démarche qui vous convient?

Emprunter de l'argent pour investir comporte des risques; vous devriez considérer une telle démarche seulement dans les conditions suivantes :

- Prendre des risques est une démarche confortable pour vous.
- Vous êtes à l'aise avec l'idée de vous endetter pour acheter des placements dont la valeur peut fluctuer (augmenter et diminuer).
- Vous visez des placements à long terme.
- Vous disposez d'un revenu stable.

Vous ne devriez pas emprunter pour investir dans les cas suivants :

- Vous avez une faible tolérance au risque.
- Vous faites des placements à court terme.
- Vous avez l'intention de vivre sur le revenu généré par les placements pour payer les dépenses de la vie courante.
- Vous avez l'intention de compter sur le revenu généré par les placements pour rembourser le prêt. Si ce revenu cessait ou diminuait, vous n'auriez peut-être pas le moyen de rembourser le prêt.

Vous pouvez finir par perdre de l'argent :

- Si vos placements perdent de la valeur après avoir engagé un prêt, vos pertes seront plus grandes que si vous aviez utilisé votre propre argent pour investir.
- Que vos placements génèrent des revenus ou non, vous aurez quand même à rembourser le prêt ainsi que les intérêts. Vous serez peut-être obligé de vendre d'autres actifs ou d'utiliser de l'argent mis de côté pour d'autres fins d'honorer les paiements de votre prêt.
- Si vous avez utilisé votre maison comme garantie pour le prêt, vous risquez de perdre votre maison.
- Même si la valeur de vos placements augmente, il est possible que les revenus générés ne suffisent pas à couvrir les coûts du prêt.

### Incidences fiscales

- Vous ne devriez pas emprunter pour investir dans le but d'obtenir une déduction d'impôt.
- Les frais d'intérêts ne sont pas toujours déductibles du revenu imposable. Il est possible que vous n'ayez pas droit à une déduction d'impôt et vous risquez de subir une nouvelle cotisation de l'impôt en fonction de vos déductions antérieures. Vous auriez peut-être intérêt à consulter un fiscaliste pour déterminer si les frais d'intérêts seront déductibles avant d'emprunter pour investir.

Votre représentant de courtier devrait discuter avec vous des risques liés aux emprunts aux fins d'investissement.

## 10. CANAFE

Le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) est l'unité de renseignement financier du Canada, organisme mis sur pied afin de recueillir, d'analyser et de communiquer des renseignements financiers concernant les transactions douteuses de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes. Créé en juillet 2000, il fait partie intégrante de l'engagement du pays dans la lutte mondiale contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes. À compter du 23 juin 2008, le nouveau règlement fédéral du CANAFE stipule que toutes les entreprises de services financiers seront tenues d'identifier les étrangers politiquement vulnérables.

## 11. LA LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL (LCAP)

TWMG Inc. et ses représentants doivent obtenir votre consentement (la permission) pour vous envoyer des renseignements importants et des correspondances par courriel, messagerie texto, messagerie instantanée ou sur les médias sociaux. Votre consentement est requis selon la Loi canadienne anti-pourriel. Le conseiller peut vous garder informé concernant les invitations à des événements, les mises à jour, les promotions sur les produits de fonds communs de placement et autres notifications. Veuillez remplir le formulaire et cocher « Oui, je consens ». Si vous ne signez pas ce consentement, votre conseiller ne peut pas vous envoyer de nouvelles ou de mises à jour électroniques. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps en communiquant avec votre conseiller.

## 12. LA FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT (FATCA)

Le 18 mars 2010, les États-Unis ont adopté la Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) dans le cadre de la Hiring Incentives to Restore Employment Act.

La FATCA oblige les institutions financières non étatsuniennes à conclure des accords avec l'Internal Revenue Service (IRS) prévoyant la déclaration de renseignements sur les comptes détenus par des résidents des États-Unis et des citoyens des États-Unis (y compris les citoyens des États-Unis qui sont résidents ou citoyens du Canada). Si une institution financière ne se conforme pas à la FATCA, cette dernière oblige les payeurs américains (c.-à-d. des sociétés et d'autres entités qui paient des montants comme des intérêts ou des dividendes) qui versent à cette institution des paiements de source américaine à retenir un impôt équivalant à 30 % du montant du paiement. Cette retenue d'impôt de 30 % peut aussi être prélevée dans le cas d'une institution financière qui se conforme à la FATCA, à l'égard de titulaires de comptes individuels qui négligent de produire des documents indiquant s'ils sont des citoyens ou des résidents des États-Unis, ainsi qu'à l'égard d'entités passives (c.-à-d. des entités dont l'activité commerciale consiste à générer un revenu passif) qui négligent de communiquer l'identité de propriétaires américains importants, le cas échéant. Dans certaines circonstances, la FATCA pourrait obliger les institutions financières à fermer les comptes de certains clients.

Pour plus d'informations, consultez le site Web du gouvernement du Canada sur le FACTA au <http://www.fin.gc.ca/afc/faq/fatca-fra.asp>.

## 13. QU'EST-CE QU'UN APERÇU DU FONDS?

Les clients de TWMG Inc. recevront un document intitulé « Aperçu du fonds » avant que vous achetiez les titres d'un fonds communs de placement.

L'aperçu du fonds est un document important contenant des informations essentielles sur le fonds dans lequel vous voulez investir. Chaque fonds communs de placement a un aperçu du fonds qui lui est propre et qui présente des renseignements sur les avoirs qu'il détient, sur son rendement et sur les risques et frais associés à la souscription et à la possession de ses titres. Vous devriez toujours lire l'aperçu du fonds lorsque vous investissez dans un fonds afin de vous familiariser avec ses principales caractéristiques.