CIBC

Placements CIBC inc.

Renseignements et divulgations relatifs aux comptes de placement CIBC

Vos droits et obligations à titre de client de Placements CIBC inc.

Termes utilisés dans le cadre de la présente Entente

Les termes suivants ont le sens qui leur est attribué dans le présent livret (sauf lorsqu'ils sont définis différemment aux fins d'une entente particulière) :

Toute référence à ***« Placements CIBC »*** désigne Placements CIBC inc.

« Compte » désigne votre Compte de placement CIBC chez Placements CIBC.

« Conseiller CIBC » désigne le représentant de Placements CIBC avec qui vous faites affaire dans votre Centre bancaire CIBC.

« Demande » désigne le formulaire de demande d'ouverture de compte de Placements CIBC inc. que vous avez signé pour votre compte.

« Dispositif d'accès électronique » désigne tout dispositif que nous vous permettons d'utiliser pour accéder à votre Compte ou à un Service par des moyens électroniques incluant un ordinateur personnel, un téléavertisseur, un téléphone cellulaire, un téléphone, un téléphone intelligent, un dispositif portable, un assistant numérique personnel ou un dispositif semblable.

« Entente », à moins que le contexte ne l'indique autrement, désigne l'entente particulière dans laquelle le terme apparaît.

« Fiduciaire » désigne Compagnie Trust CIBC.

« Fournisseurs de renseignements » désigne toute entité fournissant directement ou indirectement des renseignements à Placements CIBC ou traitant ces renseignements; il peut notamment s'agir des Bourses, des fournisseurs de services de nouvelles, de fournisseur de renseignements ou de service de traitement des données.

« Groupe de sociétés CIBC » comprend la Banque Canadienne Impériale de Commerce et ses filiales qui offrent actuellement des dépôts, des prêts, des fonds communs de placement, des opérations ou des conseils sur titres, des conseils en placement, la gestion de portefeuille, des prêts hypothécaires, des services fiduciaires, des assurances ou d'autres services.

« ***Instructions de négociation*** » désigne les instructions relatives à l'achat, à la vente, à l'exécution ou à l'expiration de toute opération concernant les titres, ou à toute question connexe.

« nous », ***« notre »*** et ***« nos »*** désignent Placements CIBC et le Fiduciaire d'un Régime enregistré, selon le cas.

« OCRI » désigne l'Organisme canadien de réglementation des investissements.

« Régime enregistré » désigne un Compte qui est un régime enregistré d'épargne-retraite (REER), un fonds enregistré de revenu de retraite (FERR), un compte d'épargne libre d'impôt (CELI), un compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP), un régime enregistré d'épargne-études (REEE) ou un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), tels que définis dans la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) et établis avec le Fiduciaire de temps à autre.

« ***Régime immobilisé*** » désigne un REER ou un FERR qui est immobilisé en vertu de la législation sur les régimes de retraite applicable.

« Représentant successoral » désigne la ou les personnes ayant fourni une preuve que nous jugeons satisfaisante, à notre seul gré, du décès d'un titulaire de Compte unique, du décès d'un cotitulaire de Compte conjoint au Québec, ou, dans le cas de cotitulaires de Compte à l'extérieur du Québec, du décès du dernier des cotitulaires de Compte, et du fait qu'elle(s) étai(en)t le représentant personnel légal de la succession de ce titulaire de Compte défunt. Tout changement de Représentant successoral doit également être prouvé d'une manière que nous jugeons satisfaisante. Une preuve que nous jugeons satisfaisante, en ce qui a trait à l'identité du Représentant successoral, peut comprendre des lettres d'homologation ou d'autres documents judiciaires.

« Service(s) » désigne les services financiers, de placement, de courtage ou auxiliaires offerts par Placements CIBC.

« vous », ***« votre »*** et ***« vos »*** désignent le(s) client(s) qui ont demandé le Compte ou un service, y compris tous les codemandeurs.

RELATION AVEC LES CLIENTS

Votre compte est un compte-conseil. Vous êtes responsable des décisions de placement dans un compte-conseil, mais vous pouvez toutefois profiter des conseils donnés par votre Conseiller. Votre Conseiller CIBC est responsable des conseils qu'il donne.

Votre Conseiller CIBC formulera des recommandations ou vous incitera à faire des achats uniquement à l'égard d'une liste approuvée de fonds communs de placement et de produits de dépôt, qui comprend seulement des émetteurs reliés ou associés au Groupe de sociétés CIBC. Vous comprenez que nous évaluerons la convenance de toute opération effectuée dans d'autres types de titres que vous transférez à votre Compte et que votre Conseiller CIBC vous prodiguera des conseils qui sont dans votre intérêt. Toutefois, la gamme d'options envisagées ou recommandées par votre Conseiller CIBC se limitera à celles qui figurent sur la liste approuvée. Les opérations sur titres qui ne figurent pas sur la liste approuvée ne peuvent être autorisées qu'à titre exceptionnel. Pour en savoir plus sur les types d'émetteurs qui figurent sur la liste approuvée, consultez la *Déclaration des relations avec des émetteurs reliés et associés*.

Dans le cadre de la prestation de services de conseil, votre Conseiller vous fera des recommandations de placement appropriées qui sont impartiales et qui respectent le degré de soin, de compétence et de diligence dont ferait preuve un conseiller ayant un caractère et des objectifs semblables.

Nous évaluerons les éléments suivants que vous nous fournissez dans la Demande au moment de l'ouverture de votre compte et chaque fois que des modifications importantes y seront apportées. Une copie de cette Demande vous a été fournie et une confirmation vous sera fournie lorsque des changements importants seront apportés aux renseignements.

Horizon de placement – la période de temps à partir de la date d'investissement, jusqu'au moment où vous pouvez avoir besoin d'accéder à un certain montant ou à la totalité de vos investissements.

Tolérance au risque – votre volonté à supporter une diminution de la valeur du portefeuille

Faible – Vous devez ou souhaitez préserver votre placement et vous vous contenteriez d'obtenir des rendements prévisibles plus faibles plutôt que de tenter de dégager des rendements plus élevés (comprend généralement les fonds du marché monétaire et les fonds de titres à revenu fixe canadiens).

Modéré – Vous pouvez accepter un degré plus élevé de risque et de volatilité dans le but d'obtenir des rendements à long terme plus élevés (comprend généralement les fonds équilibrés, les fonds de revenu d'actions canadiennes et les fonds d'actions à grande capitalisation qui investissent dans des marchés établis).

Élevé – Vous pouvez accepter un niveau élevé de risque et de volatilité, dans le but d'obtenir des rendements beaucoup plus élevés à long terme (comprend généralement des fonds d'actions investissant dans des émetteurs à petite ou moyenne capitalisation ou des secteurs ou régions plus limités).

Capacité de gestion du risque – votre capacité à supporter une perte financière potentielle. Nous déterminons votre capacité de gestion du risque (faible, moyenne ou élevée) en fonction de votre âge, de vos revenus, de votre valeur nette, de vos connaissances en matière de placement et de vos besoins en liquidités.

Profil de risque – le niveau le moins élevé entre votre tolérance au risque et votre capacité de gestion du risque.

Besoins et objectifs de placement – Le résultat que vous souhaitez obtenir du placement choisi (c'est-à-dire, la sécurité du capital, la production de revenus ou la croissance du capital).

Sécurité – La sécurité du capital. Les placements permettant de réaliser cet objectif comprennent généralement les fonds du marché monétaire.

Revenu – Un revenu élevé et une certaine sécurité du capital investi. Les placements permettant de réaliser cet objectif comprennent généralement les fonds à revenu fixe traditionnels.

Revenu et croissance – Un équilibre entre le revenu et la croissance à long terme. Les placements permettant de réaliser cet objectif comprennent généralement les fonds d'actions équilibrés axés sur le revenu.

Croissance – Un rendement à long terme élevé qui ferait en sorte que votre capital puisse éventuellement croître plus vite que le taux d'inflation. Les placements permettant de réaliser cet objectif comprennent généralement les fonds d'actions axés sur la croissance.

Connaissances en matière de placement – Votre compréhension des marchés financiers, du risque relatif et des restrictions qui se rapportent à certains types de placements ainsi que de la façon dont le niveau de risque choisi a une incidence sur les rendements éventuels.

Minimales – Compréhension de la notion d'épargne, mais peu ou pas de connaissance des instruments de placement ou des marchés.

De base – Compréhension de base des placements dans des CPG, des actions et des obligations.

Intermédiaires – Compréhension des différences de comportement entre les CPG, les actions, les obligations et des placements liés au marché.

Bonnes – Connaissance développée des CPG, des actions, des obligations, des obligations structurées et des placements liés au marché, et capacité à lire et à interpréter la presse financière et les rapports sur le marché des placements.

Approfondies – Compréhension des caractéristiques et du comportement de tous les principaux types d'instruments de placement, y compris les obligations à coupons détachés et les devises. Connaissance des orientations et des interrelations des marchés de placements internationaux.

Revenu annuel – Représente le revenu annuel provenant de toutes les sources pertinentes.

Valeur nette – Le résultat de la somme des actifs liquides estimatifs et des immobilisations estimatives moins les dettes estimatives. La valeur nette n'inclura que les actifs du titulaire de compte et de son époux ou épouse.

Nous déterminerons si les mesures de placement que nous prenons, recommandons ou décidons pour vous conviennent à votre situation et sont dans votre intérêt, notamment lorsque :

- des titres sont reçus dans le compte ou remis à partir de celui-ci à la suite d'un dépôt, d'un retrait ou d'un transfert;
- dans le cas de clients ayant un portefeuille sous gestion, le Conseiller CIBC responsable de votre compte change.
- nous avons connaissance d'un changement aux renseignements « Connaître votre clientèle » qui pourrait faire en sorte que votre compte ne vous convienne plus;
- nous avons connaissance d'un changement touchant un titre dans votre compte qui pourrait faire en sorte que votre compte ne vous convienne plus; ou
- nous examinons les renseignements qui vous concernent au moins une fois tous les 36 mois.

Nous n'effectuerons pas automatiquement une évaluation concernant la convenance des placements détenus dans votre compte pour des événements déclencheurs autres que ceux énumérés ci-dessus. Si vous avez des questions concernant votre compte, vous comprenez que vous devriez communiquer avec votre Conseiller CIBC.

Votre Conseiller CIBC ne vous recommandera que des fonds communs de placement et des produits de dépôt approuvés pour votre compte, ou n'achètera que ces derniers. Par conséquent, l'évaluation de la convenance que nous effectuons pour vous ne tiendra pas compte du marché plus vaste des produits de placement ni de la question de savoir si ces produits de placement vous conviendraient mieux, moins bien ou autant, compte tenu de vos besoins et objectifs de placement. Nous agirons, à tout moment, de bonne foi à l'égard de votre compte.

Vous engagerez des frais de gestion de fonds de placement relativement aux fonds communs de placement. Les frais de gestion, y compris les frais propres au Fonds, sont payés par le Fonds, ce qui réduira le rendement de placement des fonds. Cet effet s'accentuera avec le temps.

Si vous nous fournissez le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, nous pourrons communiquer avec cette personne et lui confier des renseignements vous concernant et concernant vos comptes aux fins suivantes : protéger vos intérêts financiers si nous sommes préoccupés par votre capacité de prendre des décisions financières ou si nous soupçonnons que vous êtes victime d'exploitation financière; confirmer vos coordonnées si nous ne sommes pas en mesure de vous joindre et que cela nous semble inhabituel; entrer en contact avec vos représentants légaux. Si nous soupçonnons que vous êtes victime d'exploitation financière ou si nous sommes préoccupés par votre capacité de prendre des décisions financières, nous pourrons suspendre temporairement l'achat ou la vente d'un titre ou encore le retrait ou le transfert d'espèces ou de titres à partir de votre compte. Nous vous aviserons d'une telle suspension temporaire et vous aviserons à nouveau à intervalles de 30 jours après la mise en place de cette suspension, jusqu'à la révocation de celle-ci.

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant notre relation avec vous, vous devez consulter la demande que vous recevez avec la présente Entente et les sections suivantes :

- Les charges concernant votre Compte;
- Le document d'information sur les recommandations
- Le consentement à la transmission électronique de documents
- Les avis d'exécution, les relevés et les rapports de rendement
- Le risque lié à l'investissement par emprunt
- Les conflits d'intérêts
- Notre engagement relatif au règlement des plaintes à votre égard et les renseignements sur les plaintes du client.

ENTENTE AVEC LE CLIENT

En contrepartie des Services que vous fournit Placements CIBC et de l'ouverture d'un Compte, vous comprenez et acceptez ce qui suit :

1. Dispositions générales

La présente Entente s'applique à tous vos Comptes détenus chez nous. Des modalités supplémentaires peuvent également être décrites dans la Demande et dans les présents livret Renseignements et divulgations relatifs aux Comptes de placement CIBC, et vous acceptez d'être lié par ces modalités en plus des celles de la présente Entente.

Pour tout Compte étant un Régime enregistré, lorsqu'il y a un conflit entre une Entente relative aux Renseignements et divulgations relatifs aux Comptes de placement CIBC et les modalités de la Demande, et de toute déclaration de fiducie à l'égard de ce Régime enregistré, et s'il s'agit d'un Régime immobilisé, l'Entente modificative relative à ce Régime immobilisé, les modalités de la Demande et de toute déclaration de fiducie relative à ce Régime enregistré prévaudront. Aucune disposition de la présente Entente ne doit être interprétée de quelque manière que ce soit comme modifiant ou donnant l'impression de modifier une disposition d'un Régime enregistré concernant des emprunts.

La présente Entente s'applique si votre Compte est fermé temporairement, rouvert ou si un autre numéro de compte vous est attribué, ainsi que s'il y a un ou plusieurs cotitulaires de Compte ou si le(s) titulaire(s) de compte sont une société ou une autre entité.

Nous agirons en qualité de mandataire pour l'achat, la vente et les autres opérations concernant des placements, ou pour l'exécution d'autres opérations, telles que des opérations en devises, et nous ou les membres de notre groupe pourrons agir en qualité de dirigeant avec vous.

2. Âge, affiliation et capacité

Si vous êtes une personne physique, vous affirmez être majeur(e). Si votre Compte est ouvert pour une société par actions, une fiducie, un partenariat, un club de placement ou une autre entité, vous avez le droit et la capacité de conclure la présente Entente et d'effectuer les opérations qui y sont décrites, ainsi que l'exécution et la livraison de la présente Entente et l'ensemble des autres documents relatifs au Compte qui ont été publiés en bonne et due forme.

3. Votre Compte

Comptes de régimes enregistrés

Vous reconnaissez que les Régimes enregistrés sont régis par la déclaration de fiducie applicable et, si votre Compte est un Régime enregistré, vous affirmez avoir lu et compris ce document. Dans la mesure où il existe un conflit entre la présente Entente et la déclaration de fiducie, la déclaration de fiducie régit ce conflit. Vous reconnaissez que vous êtes tenu de fournir votre numéro d'assurance sociale lorsque vous ouvrez un Compte de régime enregistré. Si vous ne le faites pas, l'Agence du revenu du Canada peut refuser d'enregistrer votre Compte. En pareil cas, vous consentez à fermer votre Compte. Vous êtes responsable i) d'assurer que tous les placements dans votre Compte de régime enregistré sont des placements admissibles; ii) de toutes les incidences fiscales de vos décisions de placement, de cotisation, de Transfert de REER, comme défini dans la Déclaration de fiducie du CELIAPP, et de retrait; et iii) des impôts et des pénalités payables à l'égard de votre Compte.

Comptes de régimes non enregistrés

Si vous détenez des placements dans un Compte de régime non enregistré, vous reconnaissez avoir la responsabilité d'inclure dans le calcul de votre revenu annuel tous les revenus et gains en capital provenant des placements. Les revenus de placement ne sont pas tous imposables aux mêmes taux. Il est également entendu que nous ne sommes pas tenus de respecter les modalités de toute fiducie ou de tout mandat, qu'elles soient écrites, orales, implicites ou interprétatives, pouvant exister entre vous-même et le ou les bénéficiaires, y compris notamment s'assurer que les placements respectent les restrictions de placement définies dans les documents de fiducie ou les lois régissant les placements effectués par une fiducie;

Services facultatifs

Vous pouvez bénéficier de certains Services facultatifs tels que le plan de placements périodiques (chèques préautorisés) et le régime de retraits systématiques. Vous êtes assujetti aux modalités de ces Services, qui sont énoncées les formulaires applicables ou dans le prospectus simplifié des fonds communs de placement.

4. Comptes conjoints

Responsabilité

Les comptes conjoints ne sont pas permis pour les Comptes qui sont des Régimes enregistrés autres que des REEE et des REEI, et la présente section ne s'y applique pas. Autrement, cette section s'applique s'il y a des cotitulaires de Compte.

Chacun de vous est conjointement et séparément (solidairement dans la province de Québec) responsable des obligations du Compte et des pertes, réclamations, dommages, dépenses ou dettes découlant de la présente Entente ou de toute autorisation, promesse ou instruction qui nous est donnée par l'un de vous.

Instructions de votre part

Sous réserve des dispositions mentionnées ci-dessous relativement au décès d'un propriétaire en commun, nous pouvons accepter des instructions et recevoir des communications et des avis de n'importe lequel d'entre vous, sans en aviser les autres, pour négocier, retirer des fonds ou des titres ou effectuer n'importe quelle opération relative au Compte ou toute autre activité autorisée en vertu de la présente Entente.

Nous traiterons seulement avec vous que de cette façon et nous sommes explicitement exonérés de la reconnaissance de toute intention de fiducie ou intérêt de fiducie que vous avez accordée à l'égard du Compte ou de tout placement dans celui-ci, qu'il nous ait été exprimé ou non, et cette exonération lie votre succession et tout bénéficiaire d'une fiducie en fonction de vos intentions. Nous pouvons fournir des renseignements sur le Compte, notamment les formulaires de Compte, la correspondance, les opérations, les relevés, les justificatifs et les soldes à l'un d'entre vous. Cela inclut des renseignements sur le Compte avant qu'il soit devenu un compte conjoint.

Nous nous réservons le droit de restreindre l'activité dans le Compte en tout temps ou d'exiger des instructions écrites conjointes des communications et avis de la part de vous tous pour exercer toute activité (y compris, sans restriction, les opérations, les transferts ou les retraits) ou les fonctions de tenue de compte pour quelque raison que ce soit, à notre seul gré. Un représentant légal nommé à l'égard de tout cotitulaire de Compte (y compris notamment un mandataire désigné en vertu d'une procuration ou tuteur aux biens nommé par ordonnance du tribunal) aura les mêmes droits, responsabilités et obligations découlant de la présente Entente que le cotitulaire de Compte en question, sauf décision contraire à notre seul gré.

Remise de biens et de renseignements à vous

Nous pouvons livrer des titres, des espèces ou d'autres biens relativement au Compte, et fournir des confirmations, relevés de compte ou tout autre renseignement concernant le Compte à n'importe lequel d'entre vous, sans en aviser les autres, et cette remise ou communication de notre part sera considérée comme ayant été faite à chacun de vous; et cette disposition demeure applicable même après le décès d'un propriétaire en commun.

Propriété légale du Compte
La propriété légale du Compte prendra la forme que nous avons indiquée dans la Demande.

Si vous avez indiqué un Compte comme compte de copropriétaires avec gain de survie (ne s'applique pas dans la province de Québec ni dans le cas où un cotitulaire de Compte est domicilié au Québec au moment du décès d'un des cotitulaires de Compte), les conditions suivantes s'appliquent :

- vous vous cédez réciproquement les espèces et les titres ainsi que l'ensemble des revenus et des intérêts gagnés qui en découlent; et
- toutes les espèces et tous les titres du Compte ainsi que tous les revenus et intérêts gagnés qui en découlent sont votre propriété conjointe avec gain de survie. Autrement dit, si l'un de vous décède, tous les biens du Compte deviendront automatiquement la propriété des survivants immédiatement après ce décès, sans autre intervention.

Si l'un ou plusieurs d'entre vous êtes domiciliés dans la province de Québec au moment du décès d'un cotitulaire de Compte, vous êtes réputé l'avoir indiqué en tant que propriétaire en commun. Nous sommes autorisés à traiter avec vous en tant que propriétaires en commun bénéficiant d'un droit de propriété égale et sans gain de survie.

Décès de l'un d'entre vous
En cas de décès de l'un d'entre vous, le(s) survivant(s) nous en informeront immédiatement par écrit. Nous sommes autorisés à prendre certaines mesures ou à exiger certains documents (qui peuvent notamment comprendre une copie certifiée du certificat de décès, une lettre d'instructions et une copie certifiée des lettres d'homologation ou de toute documentation judiciaire) ou à limiter les opérations liées au Compte si nous le jugeons prudent ou recommandable.

Nous sommes autorisés, avant de recevoir un avis écrit du décès de l'un d'entre vous, à exécuter les ordres et à nous occuper du Compte comme si le décès n'avait pas eu lieu.

La succession du défunt demeure responsable, conjointement et individuellement (au Québec, solidairement) avec le reste d'entre vous, de tout solde débiteur ou autre passif relatif au Compte.

Au décès d'un d'entre vous, à la demande du Représentant successoral du titulaire de Compte défunt, nous lui transmettrons tout document ou autre renseignement au sujet du Compte auquel le titulaire de Compte défunt aurait eu droit de son vivant, pour un Compte conjoint avec droit de survie, jusqu'à la date du décès, pour tout autre Compte conjoint, dans la mesure où le Représentant successoral a des droits au Compte. Cela comprend, entre autres, les formules, la correspondance, les opérations, les relevés, les justificatifs et les soldes relatifs au Compte.

Pour les Comptes de propriétaires en commun avec gain de survie :

- Après le décès de l'un d'entre vous, nous n'aurons aucune obligation à l'égard du Compte envers le Représentant successoral ou toute personne qui effectue une réclamation par l'intermédiaire de la succession du titulaire du Compte décédé. Toute autre personne que le(s) titulaire(s) survivant(s) du Compte qui fait une réclamation contre le Compte après le décès de l'un d'entre vous doit traiter avec le(s) titulaire(s) survivant(s) du Compte et non avec nous. Nous traiterons le Compte uniquement de cette façon et nous sommes explicitement exonérés de la reconnaissance de toute intention ou de tout intérêt fiduciaire que vous avez accordée à l'égard du Compte ou de tout placement dans celui-ci, qu'il nous ait été exprimé ou non, et cette exonération s'applique à votre succession et à tout bénéficiaire d'une fiducie en fonction de vos intentions.
- Les droits et obligations des titulaires de Compte survivants aux termes de la présente Entente restent les mêmes, y compris le droit de continuer à traiter le Compte.

Pour les Comptes désignés comme comptes de copropriétaires en commun, une fois que vous avez reçu une preuve de décès d'un des propriétaires en commun, le Compte sera gelé jusqu'à ce que vous receviez des instructions écrites concernant la gestion du Compte de la part du Représentant successoral du propriétaire en commun décédé et d'un ou des propriétaires en commun survivants.

5. Modalités de transfert relatives au compte bancaire CIBC
Par les présentes, vous autorisez Placements CIBC inc. à transférer des fonds vers ou en provenance de comptes bancaires détenus en votre nom à la Banque Canadienne Impériale de Commerce, aux montants et aux dates que vous aurez indiqués, de temps à autre. Vos instructions peuvent être fournies par écrit, verbalement ou au moyen d'un dispositif d'accès électronique sécurisé. Placements CIBC inc. doit recevoir une autorisation distincte pour chaque transfert.

Vous renoncez par les présentes aux exigences de préavis prévues aux termes des règles de l'Association canadienne des paiements (« ACP ») quant à la réception d'un préavis écrit avant chaque débit préautorisé (« DPA »), tel qu'il est énoncé dans ces règles. Si le transfert est destiné à un placement personnel, votre chèque préautorisé est considéré comme un DPA personnel aux termes des règles de l'ACP. Si le transfert est effectué à des fins commerciales, il sera considéré comme un DPA d'entreprise. L'argent transféré quand le tireur et le bénéficiaire sont la même personne sera considéré comme un DPA de transfert de fonds.

Cette autorisation peut être annulée à tout moment moyennant un préavis écrit de 10 jours à Placements CIBC, envoyé là où se trouve votre Compte de placement CIBC. Pour obtenir un exemplaire du formulaire d'annulation ou pour obtenir de plus amples renseignements à propos de votre droit d'annuler la présente entente de débit préautorisé, communiquez avec votre centre bancaire CIBC ou consultez le site www.paiements.ca.

Vous disposez de certains droits de recours dans l'éventualité où un débit d'un compte bancaire ne respecterait pas la présente entente. Par exemple, vous avez le droit d'obtenir le remboursement de tout débit non autorisé ou non conforme à la présente entente. Pour obtenir de plus amples renseignements concernant vos recours, veuillez communiquer avec votre centre bancaire CIBC ou consulter le site www.paiements.ca.

Vous confirmez que toutes les personnes dont la signature est nécessaire pour autoriser les retraits dans le compte bancaire ont fourni les autorisations nécessaires. Les instructions de retrait que vous avez fournies prendront effet, au plus tôt, 10 jours après leur réception par Placements CIBC.

Vous reconnaissez et acceptez l'entière responsabilité des frais encourus si les débits ne peuvent être portés au compte en raison d'insuffisance de provisions ou de toute autre raison.

Pour faire des demandes, obtenir des renseignements ou exercer un recours à l'égard de tout transfert de fonds, veuillez communiquer avec Placements CIBC au 1 800 465-2422.

6. Exécution d'ordres

Instructions de négociation

Vous êtes responsable de toutes les Instructions de négociation données par vous ou par les personnes que vous avez autorisées à effectuer des opérations de négociation en votre nom. Vous reconnaissez qu'une Instruction de négociation est définitive et que vous ne pouvez pas contester l'ordre à une date ultérieure. Si nous agissons en fonction de vos Instructions de négociation de votre part ou de celles de votre mandataire, ou d'une personne non autorisée par vous, mais prétendant être vous, ou votre mandataire lorsque vos actions (ou votre inaction) contribuent à l'exécution de l'Instruction de négociation non autorisée, vous acceptez de nous indemniser pour toute perte, dette ou dépense (y compris les frais de justice raisonnables) pouvant découler du fait que nous nous conformons à ces instructions.

Votre Conseiller CIBC expliquera les produits et services offerts par Placements CIBC inc. et vous aidera dans le cadre de l'élaboration d'un portefeuille respectant vos objectifs de placement.

Dans un centre bancaire CIBC

Vous pouvez donner des instructions de négociation, de dépôt ou de retrait en personne à un Conseiller CIBC dans un centre bancaire CIBC. Tous les dépôts et les retraits sont traités en utilisant des transferts électroniques de fonds, conformément aux règles de l'ACP. Placements CIBC inc. n'accepte pas les chèques ni les dépôts en espèces.

Par téléphone

Vous pouvez donner des Instructions de négociation par téléphone en composant le 1 800 465-3863 pendant les heures d'ouverture de la Banque CIBC. Toutes les opérations traitées conformément aux Instructions de négociation données par téléphone seront assujetties aux modalités et conditions de toute entente relative au Compte, de la Demande, de la Déclaration de fiducie et/ou du prospectus simplifié ainsi qu'aux dispositions de la présente Entente. Lorsque le titulaire de Compte n'est pas un particulier, le formulaire Entente ou résolution destiné aux entreprises doit être rempli.

Vous pouvez également donner des Instructions de négociation par téléphone à un Conseiller CIBC à votre centre bancaire CIBC.

Nous n'engageons aucune responsabilité du fait d'agir conformément à une instruction transmise par téléphone que nous estimons authentique. Les Instructions de négociation données par téléphone seront réputées valides, et nous n'avons aucune obligation d'en vérifier la validité, et ce, malgré le fait qu'elles puissent, entre autres choses, ne pas émaner de vous ou d'un de vos représentants autorisés, qu'elles n'aient pas été bien comprises ou qu'elles diffèrent d'Instructions de négociation antérieures ou ultérieures. Vous nous indemnisez et nous dégagez de toute responsabilité à l'égard des réclamations, des pertes ou des dommages-intérêts, y compris les frais, et dépenses connexes soulevés contre nous ou l'un de nos administrateurs, dirigeants, employés, mandataires ou employés en raison du fait que nous nous sommes fiés à des Instructions de négociation reçues par téléphone.

Néanmoins, nous avons le pouvoir discrétionnaire de refuser d'accepter les Instructions de négociation données par téléphone ou d'y donner suite, notamment s'il y a un doute concernant leur exactitude ou quant à savoir si elles émanent de vous, ou si elles ne sont pas comprises. Vous comprenez que nous pourrions exiger une confirmation de deux éléments de renseignements personnels que vous nous avez déjà fournis avant que nous puissions accepter des Instructions de négociation par téléphone.

Vous comprenez que vous aurez droit au prix calculé après la réception et le traitement de votre opération, ce qui signifie, pour éviter toute confusion, que les demandes de négociation de fonds commun de placement reçues et traitées après 16 h, heure de l'Est, seront calculées en fonction du prix établi pour le jour d'évaluation suivant. Nous ne pourrons être tenus responsables des dommages-intérêts, des demandes ou des frais imputables au fait de ne pas avoir accepté vos instructions ou de ne pas les avoir

exécutées en période de volume accru d'opérations ou d'activités sur le marché, pendant des activités d'entretien ou de mise à niveau des systèmes, ou en raison d'une interruption des communications, d'une panne de courant, d'une défaillance du matériel ou d'un logiciel, de restrictions gouvernementales, de règles ou de mesures réglementaires, d'une bourse de valeurs ou du marché, ou de toute autre cause raisonnable.

Ordres ou demandes acceptés ou refusés

Nous nous réservons le droit de refuser d'exécuter une Instruction de négociation, un ordre ou une directive pour quelque raison que ce soit, notamment si nous déterminons (et nous n'avons aucune obligation de le faire) qu'il serait imprudent de l'exécuter en raison de notre évaluation de l'état du Compte, de la nature de l'opération demandée, ou de votre situation financière, ou pour notre propre protection. Nous pouvons également refuser d'exécuter une Instruction de négociation, un ordre ou une directive provenant de l'extérieur du Canada.

En tout temps et sans vous en aviser, nous pouvons supprimer un produit ou un service, ou refuser une Instructions de négociation.

7. Paiement et remise

Pour votre première opération de négociation, les fonds doivent se trouver dans votre Compte de Placements CIBC à la date à laquelle vous passez votre ordre. Pour toutes les opérations de négociation ultérieures, vous devez avoir des fonds dans votre Compte à la date de règlement ou à une date antérieure que nous précisons. Nonobstant ce qui précède, si votre Compte est un régime enregistré, les fonds ou les titres nécessaires doivent se trouver dans votre Compte avant que vous passiez un ordre.

Si vous ne nous payez pas les titres ou que vous nous ne les remettez pas, comme l'exige la présente Entente, vous serez responsable de toute perte que nous subissons ou de tous les frais que nous engageons. Nous pouvons, sans vous en aviser au préalable, prendre toutes les mesures que nous jugeons nécessaires pour éviter ou réduire au minimum l'ensemble des pertes ou des inconvénients éventuels que nous subissons, y compris, sans restriction, une partie ou l'ensemble des mesures suivantes :

- régler l'opération de négociation, puis la renverser;
- refuser d'accepter tout autre ordre de négociation de votre part, sauf si vous possédez les fonds dans votre Compte au moment où vous passez l'ordre;
- suspendre vos privilèges de négociation ou résilier la présente Entente.

Devise du Compte

Votre Compte peut détenir et négocier des espèces et des titres libellés en dollars canadiens et en dollars américains. Si vous passez un ordre d'achat sans avoir suffisamment d'espèces dans la devise de règlement appropriée, nous n'exécuterons pas l'ordre tant que vous n'aurez pas déposé ou converti les espèces d'une autre devise du Compte dans la devise de règlement appropriée ou pris d'autres dispositions de règlement.

8. Avis d'exécution, relevés et rapport de rendement

Avis d'exécution

Des avis d'exécution seront envoyés à vous, et non à votre Conseiller CIBC, pour chaque opération de négociation, à moins que ces opérations ne fassent partie d'un plan de placements périodiques ou d'un régime de retraits systématiques. Dans ces circonstances, vous ne recevrez un avis d'exécution que pour la première opération. Toutes les opérations ultérieures figureront sur vos relevés. Consultez chaque avis d'exécution qui vous sera envoyé dès que vous le recevrez et signalez-nous toute erreur. Si vous ne le faites pas dans les 10 jours ouvrables suivant la date de règlement indiquée sur l'avis d'exécution, nous pourrons considérer que l'opération de négociation a été autorisée, est exacte et complète.

Confirmations de changements apportés au profil « Connaître votre clientèle »

Les modifications apportées à votre profil « Connaître votre clientèle » vous seront transmises lorsque votre conseiller aura connaissance d'un changement important dans vos renseignements. Vous examinerez les changements et nous informerez de toute erreur. Si vous ne le faites pas dans les 10 jours ouvrables suivant la date indiquée sur la confirmation du changement, nous pourrons alors considérer que les changements sont exacts et autorisés.

Relevés

Les relevés vous seront envoyés au moins chaque trimestre. Vos relevés indiqueront l'ensemble des opérations effectuées dans votre Compte au cours de la période visée par le relevé. et le coût et la valeur marchande de votre Compte, et comprendront des renseignements sur le pourcentage de rendement annualisé que celui-ci peut avoir généré. Consultez chaque relevé qui vous sera envoyé dès que vous le recevrez et signalez-nous toute erreur. Si vous ne le faites pas dans les 45 jours à compter de la date que vous avez autorisée, nous pourrons considérer que tous les montants qui vous sont imputés sont exigibles de vous et que vous n'êtes créancier d'aucun montant ou titre ne figurant pas sur le relevé.

Relevé de compte de fin d'année
Nous vous enverrons un rapport annuel sur le rendement de votre Compte, y compris des renseignements sur le pourcentage de rendement annualisé que celui-ci peut avoir généré, et des renseignements sur les dépôts et les retraits que vous avez effectués tout au long de l'année. Ce rapport résume également tous les frais liés à votre compte que nous avons perçus au cours de l'année. Il définit clairement les frais que nous avons reçus de vous et les frais que nous avons pu recevoir d'autres personnes en rapport avec les produits et services de placement qui vous ont été fournis au cours de l'année.

Utilisation d'indices de référence
Un indice de référence est une mesure qui sert d'étalon permettant d'évaluer le rendement d'un portefeuille. En choisissant un indice de référence, le produit financier utilisé devrait représenter les titres et la répartition des placements du portefeuille à évaluer. Pour évaluer le rendement d'un portefeuille, un certain nombre de facteurs doivent être pris en compte, dont le rendement, le risque encouru, les frais payés ainsi que d'autres considérations. Certains produits financiers, comme les indices, ne peuvent pas faire directement l'objet d'un placement et ne comprennent pas les frais, dépenses, taxes et impôts ou d'autres frais qui réduiraient autrement le rendement de l'indice de référence.

9. Détention d'espèces et de titres
Pour les Comptes qui ne sont pas des Régimes enregistrés, nous détiendrons vos espèces et vos titres ou autres biens séparément. Ils seront également séparés de nos propres biens et détenus en fiducie au nom des clients. Dans le cas d'un Compte qui est un Régime enregistré, vos espèces, vos titres et vos autres biens seront détenus en fiducie par Compagnie Trust CIBC (le « Fiduciaire ») pour votre compte, séparément des autres actifs du Fiduciaire, sous réserve de la déclaration de fiducie ou de la Convention de fiducie.

Les fonds et les autres titres seront immatriculés à notre nom ou à celui de notre prête-nom ou mandataire, ou à tout autre nom ou sous toute autre forme, ou auprès d'un dépositaire, d'une agence de compensation et de dépôt ou d'un service de dépôt que nous pouvons déterminer, et seront détenus conformément aux pratiques et aux exigences du secteur des valeurs mobilières.

Questions fiscales
Si votre Compte est un Régime enregistré, il vous incombe de vous assurer que les cotisations et les Transferts de REER, comme définis dans la Déclaration de fiducie du CELIAPP, sont dans les limites permises et que tous les placements dans ledit Compte sont des placements admissibles et que ce ne sont pas des placements interdits en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) et de toute législation fiscale provinciale applicable. Vous êtes responsable des impôts en ce qui concerne les cotisations excédentaires et les placements non admissibles et interdits.

Paiement de l'intérêt
Nous pouvons vous verser des intérêts, le cas échéant, sur les soldes en espèces détenus dans le Compte et vous nous verserez des intérêts sur les soldes débiteurs détenus dans ledit Compte.

Les intérêts sont calculés quotidiennement en fonction du solde débiteur ou créditeur de clôture de votre Compte, et facturés ou payés mensuellement. Le calcul des intérêts commencera dès qu'il y aura un solde débiteur ou créditeur dans le Compte. La période d'accumulation des intérêts commence le 16e jour du mois précédent et se termine le 15e jour du mois courant inclusivement, et est enregistrée dans votre Compte le 16e jour du mois courant. Les intérêts sur les soldes débiteurs et créditeurs seront calculés séparément aux taux d'intérêt progressifs appropriés. Nous déduirons de votre Compte tout intérêt que vous nous devez.

Nous fixerons le taux d'intérêt à utiliser pour calculer les intérêts sur les soldes débiteurs et créditeurs. Les taux d'intérêt que nous imposons sur les soldes débiteurs ou que nous versons sur les soldes créditeurs peuvent être obtenus en appelant les Services bancaires téléphoniques au 1 800 465-2422 ou en consultant notre site Web www.cibc.com/francais.

Si des intérêts vous ont été facturés pour un solde débiteur, les taux d'intérêt applicables figureront sur votre relevé mensuel.

Les taux d'intérêt et les modalités relatives aux taux d'intérêt applicables aux soldes débiteurs ou créditeurs sont susceptibles de faire l'objet d'une modification de temps à autre effectuée à notre seule discrétion, sans aucun préavis à votre intention, et peuvent varier selon la taille du solde débiteur ou créditeur. Les montants d'intérêt inférieurs à 5,00 $ CA par mois ne sont ni imputés ni versés dans les Comptes de placement et les montants d'intérêt inférieurs à 1,00 $ CA ne sont ni imputés ni versés sur les Comptes enregistrés.

Paiement de sommes dues
Vous nous paierez sur demande les sommes qui nous sont dues à l'égard de votre (vos) Compte(s), y compris l'intérêt. Si vous ne nous réglez pas intégralement la somme due dès qu'elle est exigible, vous serez en défaut. Si un découvert survient dans le Compte, il doit être payé immédiatement.

Octroi d'une sûreté relative à des créances
Vous nous remettez, transférez, cédez, hypothéquez et donnez en garantie tous les titres, droits sur titres, actifs financiers, immeubles de placement, investissements financiers, argent, soldes créditeurs, droits et autres biens détenus à tout moment par nous ou en votre nom dans le Compte et nous accordez une sûreté sur l'ensemble de ceux-ci, à l'exception des Comptes enregistrés tels qu'un REER, FERR, REEE, REEI ou CELIAPP et du droit au flux de revenu en vertu d'un FERR, pour un montant jusqu'à concurrence de la valeur du prêt disponible des titres dans votre Compte, à titre de garantie collatérale supplémentaire continue :

- pour toute dette contractée par vous; et
- pour toute dette ou obligation que vous nous devez, indépendamment de la façon dont la dette ou l'obligation est née;

que ce soit dans le Compte ou dans tout autre Compte que vous maintenez peut-être avec nous, seul ou conjointement avec d'autres personnes, ou en raison de toute garantie que vous nous avez donnée.

Vous nous donnerez un avis écrit avant de donner, de transférer, de céder ou de donner en garantie à quiconque une sûreté sur le Compte et, dans tous les cas, vous ne pouvez pas accorder une sûreté sur un Régime enregistré ou sur le droit au flux de revenu aux termes d'un FERR.

10. Droit de Placements CIBC de regrouper des Comptes
La présente disposition ne s'applique pas à tout Compte qui est un Régime enregistré. Si nous tenons plus d'un Compte en votre nom, nous pouvons, sans préavis et en tout temps, regrouper ces Comptes, que ce soit à l'égard de titres ou d'espèces, et effectuer les rajustements que nous jugeons appropriés entre ces Comptes. Par exemple, nous pouvons virer tout solde créditeur d'un Compte pour compenser tout solde débiteur dans un autre Compte. Nous pouvons effectuer ces opérations pour tout Compte dans lequel vous avez un intérêt, que ce soit conjointement ou autrement.

11. Frais
Vous acceptez de payer les charges, frais et taxes applicables à votre Compte, comme indiqué à l'annexe *Frais et charges concernant votre Compte*.

12. Limitation de responsabilité
Dispositions générales
Nous ne sommes pas responsables des pertes, des coûts, des dommages-intérêts ou de tout défaut de dégager un profit en lien avec votre Compte ou un Service (y compris, sans restriction, la résiliation d'un Compte ou d'un Service) survenus de quelque manière que ce soit, à moins qu'un tribunal compétent établisse dans un jugement définitif non susceptible d'appel que ces pertes, ces coûts, ces dommages-intérêts ou ce défaut de dégagement de profit sont survenus directement en raison de notre propre négligence, fraude, inconduite ou défaut de conformité aux lois qui s'appliquent. Vous convenez qu'en aucun cas nous ne serons responsables de dommages indirects, spéciaux ou consécutifs, même si nous avons été informés de la possibilité de la survenance de tels dommages, quel qu'en soit le motif d'action.

Accès
Nous prendrons toutes les mesures nécessaires afin de vous donner accès à votre Compte ou aux Services, soit directement soit par le biais d'un dispositif d'accès électronique. Nonobstant le paragraphe précédent et sans restriction, nous ne saurions être tenus responsables envers vous ou d'autres personnes des pertes, y compris des bénéfices non réalisés, des coûts ou des dommages-intérêts que vous pourriez subir ou devoir engager si vous n'avez pas accès ou avez accès tardivement à votre Compte ou aux Services :

- en périodes de volume accru exceptionnel d'opérations ou d'activités sur le marché, pendant les activités d'entretien ou de mise à niveau des systèmes ou du fait de toute autre cause raisonnable;
- en raison de circonstances qui raisonnablement échappent à notre contrôle, notamment un cas fortuit, une grève, une interruption du service postal, un lock-out, une émeute, un acte de guerre, une épidémie, un incendie, une interruption des lignes de communication, une panne de courant, une défaillance du matériel ou d'un logiciel, un tremblement de terre ou toute autre catastrophe naturelle; ou
- en raison de restrictions gouvernementales, de règles d'échange ou de marché, de suspension des opérations.

13. Fournisseurs de renseignements
Limitation de responsabilité
Les renseignements qui vous sont fournis par l'intermédiaire des Services peuvent avoir été obtenus de manière indépendante auprès de divers Fournisseurs de renseignements et nous les jugeons fiables et exacts. En aucun cas, nous ou les Fournisseurs de renseignements ne serons tenus responsables à votre égard ou à l'égard d'autrui des pertes, dommages ou préjudices, quels qu'ils soient, causés de quelque façon que ce soit, par ces renseignements ou par les Services. Par exemple, et sans restriction, nous et les Fournisseurs de renseignements ne sommes pas responsables si les renseignements :

- ne répondent pas à vos besoins;
- sont retardés ou inaccessibles à un moment spécifique ou à un usage particulier; et
- ne sont pas à jour, par ordre, exacts, complets ou adaptés à un usage particulier.

Les renseignements fournis par l'intermédiaire des Services peuvent comprendre des opinions et des recommandations de particuliers ou d'organismes pouvant intéresser l'ensemble des investisseurs. Vous comprenez que nous ne souscrivons pas à ces opinions ou recommandations et que nous ne donnons pas de conseils fiscaux, comptables ou juridiques.

Pour plus de certitude, ni nous, ni aucune autre partie ne serons responsables de l'exactitude ou de la promptitude de toute cotation fournie via un dispositif d'accès électronique ou autrement des cotations « en temps réel » fournies via un dispositif de même nature, en particulier en période de volumes élevés d'opérations et volatilité du marché, pouvant ne pas refléter le cours actuel d'un titre.

Les termes de la présente section peuvent être imposés contre vous par l'un des Fournisseurs de renseignements.

Droit de propriété
Les données du marché et autres renseignements fournis par le biais des Services sont notre propriété, celle des Fournisseurs de renseignements appropriés et celle de nos concédants de licence, et sont protégés par la loi sur le droit d'auteur applicable. Vous vous abstenez de reproduire, de vendre, de distribuer, de publier ou d'exploiter de façon commerciale les données sans notre consentement écrit explicite et celui des Fournisseurs de renseignements appropriés, selon le cas. Vous utiliserez les données du marché et les renseignements uniquement pour votre usage personnel ou professionnel.

14. Mise à jour des renseignements du Compte
Vous convenez de nous informer dans les meilleurs délais de toute mise à jour nécessaire des renseignements concernant votre Compte. En particulier, vous convenez de nous informer immédiatement si votre adresse, vos besoins en matière de placement, votre expérience, vos objectifs de placement, votre horizon de placement ou votre seuil de tolérance au risque changent, ou si votre situation personnelle ou financière change.

Vous confirmez que tous les renseignements que vous nous avez donnés sont vrais, exacts et complets et que vous nous aviserez par écrit si des modifications étaient apportées, notamment à votre situation financière.

15. Responsabilité
Vous serez responsable des pertes, des frais ou des obligations (y compris des frais juridiques raisonnables) que nous aurons subis, engagés ou contractés du fait que vous ne vous êtes pas conformé à la présente Entente.

16. Compte donné en garantie
Vous reconnaissez que le nouveau compte que vous ouvrez sera donné en garantie, et que les espèces et les titres qu'il contient garantiront certains montants présents ou futurs dont vous pourriez être redevable (le « Prêt ») à la Banque Canadienne Impériale de Commerce (la « Banque CIBC »). Vous comprenez que si vous empruntez de l'argent pour l'investir dans des titres, cela entraîne un risque plus important que si vous achetez des titres en espèces uniquement, mais que cela n'atténue en rien votre responsabilité de rembourser le Prêt et de payer des intérêts, même si la valeur des titres subit une baisse. Vous connaissez les modalités du Prêt, y compris les modalités du Prêt supplémentaires, que vous avez lues et comprises. Vous comprenez qu'en vertu de l'avis de sûreté octroyé en rapport avec le compte donné en garantie, il ne vous est pas permis (et vous ne devez pas demander à Placements CIBC de le faire) d'acquérir des titres dans le compte sans le consentement préalable de la Banque CIBC, ni d'effectuer des retraits en espèces ou de titres du compte ou de donner en garantie de toute autre façon aucune partie de celui-ci sans le consentement préalable écrit de la Banque CIBC. Toutefois, la Banque CIBC a accepté que vous puissiez vendre des titres du compte donné en garantie, sous réserve que le produit des ventes soit déposé et conservé dans le compte, et qu'aucun retrait ne soit effectué sans le consentement préalable écrit de la Banque CIBC.

En raison de ces restrictions, vous comprenez que ce compte ne convient pas à la négociation active de titres.

17. Conversion des devises
Si vous demandez une conversion des devises, nous agirons ou l'une de vos sociétés affiliées agira à titre de contrepartiste à votre endroit convertissant les devises à des taux établis ou déterminés par nous ou par des parties qui nous sont apparentées. Pour l'exercice de cette fonction, nous et les parties qui nous sont apparentées pouvons gagner un revenu sur la base de l'écart (« Écart »), en plus des commissions ou frais applicables au Compte. L'Écart est fondé sur la différence entre le taux que nos sociétés affiliées et nous obtenons et celui que vous recevez.

Le taux de conversion des devises et l'Écart dépendront des fluctuations du marché ainsi que du montant, de la date et du type d'opération sur devises.

18. Recours à un mandataire
Afin de nous acquitter de nos obligations aux termes de la présente Entente, nous pouvons retenir les services d'un tiers mandataire qui devra s'acquitter, en notre nom, des obligations dont il sera mandaté conformément aux exigences réglementaires applicables.

19. Rémunération des Conseillers CIBC
Vous comprenez que votre Conseiller CIBC reçoit une rémunération de la part de la Banque CIBC sous forme d'un paiement de salaire, d'une rémunération variable ou d'une prime en fonction de la qualité des services fournis et des affaires que vous traitez avec le Groupe de sociétés CIBC ainsi que du respect des politiques de la Banque CIBC, de Placements CIBC et des exigences réglementaires.

20. Conflits d'intérêts
Dispositions générales
Un conflit d'intérêts peut survenir lorsque nos intérêts et les vôtres divergent ou sont incompatibles. Nous allons prendre des mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts importants qui existent actuellement ou qui pourraient raisonnablement survenir entre nous et vous, ou entre vous et chaque personne agissant en notre nom. Nous traiterons chacun de ces conflits d'intérêts au fur et à mesure qu'ils surviennent en les évitant, ou en les abordant et en vous divulguant le conflit d'intérêts.

Le Code de conduite *CIBC* s'applique à tous les employés, travailleurs occasionnels et directeurs de la Banque Canadienne Impériale de Commerce et de ses filiales en propriété exclusive, et il décrit la façon dont nous repérons et évitons les conflits d'intérêts. Tous les conflits importants seront traités dans votre intérêt.

Il existe quelques types de conflits différents qui pourraient survenir entre nous et vous, et entre votre Conseiller CIBC et vous.

Conflits d'intérêts potentiels entre nous et vous
Vous comprenez que nous serons rémunérés pour les services que nous vous fournissons par le biais de commissions sur les opérations et d'autres frais et charges, en plus des frais que vous nous payez directement pour les services que nous vous fournissons (comme décrits dans à l'annexe *Frais et charges concernant votre Compte*). Vous comprenez que nous ou nos sociétés affiliées pouvons toucher une rémunération d'autres façons plus indirectes qui peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts apparent ou réel.

Si vous achetez un placement que nous ou nos sociétés affiliées avons structuré, ou que l'une de nos sociétés affiliées gère, vous comprenez qu'il peut y avoir des frais intégrés dans ce produit qui seront payés à nous ou à notre société affiliée.

Une commission de recommandation peut nous être versée si votre Conseiller CIBC vous recommande des produits et services d'une autre société. Toutefois, vous comprenez que cette commission vous sera toujours divulguée et que nous ne ferons pas de recommandation sans votre consentement. Notre régime de rémunération est structuré de façon à ce que l'avantage financier reçu par votre Conseiller CIBC pour les recommandations soit effectivement le même que pour les ventes, de sorte que toute recommandation vous sera toujours faite dans votre intérêt.

Nous ne recommandons que les titres et les produits émis ou offerts par notre société mère CIBC ou les titres de ses sociétés affiliées (les « produits de marque »). Nous gérons cet important conflit d'intérêts inhérent en :

- comparant régulièrement nos produits de marque aux autres solutions disponibles sur le marché;
- offrant une gamme complète d'options de placement, avec des taux et des performances de placement compétitifs;
- tirant parti des conseils et des services des sociétés affiliées pour réduire les coûts pour les clients;
- proposant une sélection de produits simple que votre Conseiller CIBC peut évaluer, comprendre et suivre; et
- ayant des processus rigoureux pour assurer que les recommandations faites par votre Conseiller CIBC sont appropriées et dans votre intérêt.

Conflits potentiels entre vous et votre Conseiller CIBC
En plus des conflits potentiels ou réels décrits ci-dessus, vous comprenez que la rémunération de votre Conseiller CIBC peut être affectée par les types de produits que vous achetez ou transférez dans votre Compte. Par exemple, si vous achetez certains types de placements, votre Conseiller CIBC peut recevoir une rémunération plus élevée que si vous achetez d'autres types de placements. La rémunération de votre Conseiller CIBC peut également être affectée par toute recommandation, comme décrit ci-dessus.

Dans tous les cas où nous et votre Conseiller CIBC recevons des honoraires supplémentaires ou d'autres avantages en fonction des placements que vous choisissez, vous comprenez que cela peut donner l'impression que nous et votre Conseiller CIBC favorisons certains placements par rapport à d'autres.

Vous reconnaissez que nous avons mis en place des contrôles pour gérer ces types de conflits. Comme indiqué ci-dessus, nous rémunérons votre Conseiller CIBC sous forme de salaire et de primes en fonction d'une grille de pointage équilibrée individuelle dans diverses catégories, notamment la satisfaction de la clientèle, la fidélisation de la clientèle, les ventes nettes et les produits. Pour la composante relative aux ventes et aux produits, les produits sont regroupés en catégories afin qu'il n'y ait aucune incitation à vendre un produit équivalent plutôt qu'un autre dans chaque catégorie.

Vous reconnaissez que seuls les titres et les produits approuvés par Placements CIBC peuvent être recommandés ou achetés en votre nom et que votre Conseiller CIBC ne recommande que des produits de marque. Nous avons des politiques, des procédures et des mesures de contrôle pour nous assurer que votre Conseiller CIBC continue d'agir dans votre intérêt, comme la supervision par des services qui ne relèvent pas directement d'un secteur d'activité, afin d'être impartial et d'éviter les conflits en matière de rémunération.

Le *Code de conduite* CIBC s'applique aux activités externes qui peuvent nuire ou être perçues comme nuisant à notre travail au sein de la Banque CIBC et au jugement que nous exerçons afin de prendre les meilleures décisions pour les clients. La Banque CIBC a mis en place des contrôles afin de repérer et d'éviter des situations de conflit d'intérêts importantes, comme des restrictions sur l'offre ou l'acceptation de cadeaux, des moyens d'accès à des divertissements ou d'autres avantages, d'emprunter, de prêter ou de mettre en commun des fonds personnels, d'être désigné bénéficiaire, exécuteur testamentaire, mandataire ou autre représentant personnel d'un client, et d'exiger une approbation préalable avant d'exercer des activités externes et de faire certains placements.

INFORMATION RELATIVE AUX RELATIONS AVEC DES ÉMETTEURS RELIÉS ET ÉMETTEURS ASSOCIÉS

Avis d'information

Les lois sur les valeurs mobilières au Canada exigent que les sociétés inscrites comme Compagnie Trust CIBC, Gestion d'actifs CIBC inc., Services aux investisseurs CIBC inc., Placements CIBC inc., Marchés mondiaux CIBC inc. faisant affaire sous la dénomination CIBC Wood Gundy, et CIBC World Markets Corp. (collectivement, les « Sociétés inscrites » et individuellement, la « Société inscrite ») fournissent certains renseignements à leurs clients lorsqu'elles négocient leurs propres titres ou les titres de certains autres émetteurs auxquels elles, ou certaines autres parties qui leur sont apparentées, sont « reliées » ou « associées » ou lorsqu'elles prodiguent des conseils à l'égard de ces titres. La présente dresse la liste des noms des diverses entités qui sont reliées ou associées aux Sociétés inscrites, et fournit une brève description de la relation établie entre ces entités et les Sociétés inscrites. Nous mettrons de temps à autre à jour la Déclaration des relations avec des émetteurs reliés et associés, dont vous pouvez obtenir une copie gratuitement et en tout temps sur www.cibc.com/francais ou en communiquant avec nous pour en faire la demande.

1. Émetteurs reliés aux Sociétés inscrites

Une personne ou une société est réputée être un « émetteur relié » à une Société inscrite si, en raison de titres comprenant droit de vote dont elle est propriétaire ou sur lesquels elle exerce une emprise ou un contrôle ou autrement, i) la personne ou société est un porteur de titres influent de la société inscrite, ii) la Société inscrite est un porteur de titres influent de la personne ou société ou iii) les deux parties sont des émetteurs reliés de la même tierce personne ou société.

Les entités ci-après, qui sont des émetteurs assujettis ou qui ont placé des titres de façon similaire, sont des émetteurs reliés aux Sociétés inscrites :

a) Banque Canadienne Impériale de Commerce (« Banque CIBC ») : chacune des sociétés inscrites est une filiale en propriété exclusive, directe ou indirecte, de la Banque CIBC et, par le fait même, la Banque CIBC est un émetteur relié aux sociétés inscrites.

b) Compagnie Trust CIBC : la société est une filiale en propriété exclusive de la CIBC.

c) Autres émetteurs reliés : la Banque CIBC détient des titres comportant droit de vote représentant plus de 20 % des voix nécessaires pour élire ou démettre de leurs fonctions les administrateurs des émetteurs ci-après, ou elle exerce un contrôle à l'égard du droit de vote rattaché à ces titres, ou elle en a la propriété véritable directement ou indirectement :
   - FirstCaribbean International Bank (Bahamas) Limited
   - FirstCaribbean International Bank Limited

2. Émetteurs associés aux Sociétés inscrites

Un émetteur qui place des titres est un « émetteur associé » à une Société inscrite s'il existe une relation entre l'émetteur, la Société inscrite et un émetteur relié à la Société inscrite, ou encore un administrateur ou un dirigeant de la Société inscrite ou de l'émetteur relié à la Société inscrite, qui pourrait pousser un acheteur éventuel raisonnable des titres de l'émetteur associé à mettre en doute l'indépendance de la Société inscrite et de l'émetteur en ce qui a trait au placement des titres de l'émetteur.

Les Fonds mutuels CIBC, la famille de portefeuilles CIBC, les Fonds communs Impérial, les portefeuilles axés sur la production de revenu, la famille de fonds Investissements Renaissance, les Mandats privés Renaissance, les Portefeuilles Axiom, les Fonds communs de placement non traditionnels CIBC, les Fonds communs de titres à revenu fixe CIBC, les Fonds bonifiés d'actions CIBC Wood Gundy, les Fonds négociés en bourse CIBC, les mandats de la Banque CIBC, les fonds communs de placement bénéficiant des conseils de Gestion privée de patrimoine CIBC, Inc. et les fonds communs gérés par CIBC National Trust Company sont tous des émetteurs associés aux Sociétés inscrites. En outre, d'autres fonds communs de placement ou fonds communs bénéficiant de la gestion ou des conseils de la Banque CIBC, Gestion d'actifs CIBC inc., Gestion privée de patrimoine CIBC inc. et CIBC National Trust Company ou les personnes ayant un lien avec eux ou les membres de leur groupe respectifs, qui peuvent être créés de temps à autre constitueront des émetteurs associés aux Sociétés inscrites.

Les émetteurs de titres de créance adossés à des actifs parrainés par la Banque CIBC sont également des émetteurs associés aux Sociétés inscrites, car la Banque CIBC a établi et organisé ces émetteurs. Broadway Credit Card Trust, SAFE Trust, SOUND Trust, CARDS II Trust et la Fiducie ClareGold sont des émetteurs associés aux Sociétés inscrites.

De plus, dans certaines circonstances, les émetteurs avec lesquels la Banque CIBC ou Marchés mondiaux CIBC inc. entretiennent une relation d'affaires (par exemple, Banque CIBC agissant à titre de prêteur pour ces émetteurs ou Marchés mondiaux CIBC inc. agissant à titre de preneur ferme pour les titres de ces émetteurs) peuvent être considérés comme des émetteurs associés aux Sociétés inscrites.

Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une liste des émetteurs associés actuels des Sociétés inscrites auxquels nous ne faisons pas référence ci-dessus.

3. Sociétés inscrites reliées
Les Sociétés inscrites sont reliées les unes aux autres en raison de leur société mère, la Banque CIBC, qui est, directement ou indirectement, le seul actionnaire de chacune des Sociétés inscrites.

Les Sociétés inscrites ont toutes adopté des procédures de conformité rigoureuses visant à éviter les conflits d'intérêts et à ce que leurs affaires soient menées avec intégrité et conformément à la loi.

21. Renseignements sur les opérations à effet de levier
Le recours à des sommes empruntées pour financer la souscription de titres comporte un plus grand risque que celui attribuable à une souscription effectuée au moyen de ressources en espèces seulement. Si vous empruntez des fonds pour acheter des titres, vous demeurez responsable du remboursement du prêt et du paiement de l'intérêt conformément aux modalités du prêt, même si la valeur des titres que vous avez souscrits baisse.

Risque lié à l'investissement par emprunt
Voici certains risques et facteurs dont vous devriez tenir compte avant d'emprunter pour investir :

Cela vous convient-il?
- Emprunter de l'argent pour l'investir est risqué. Vous devriez envisager d'emprunter pour l'investir seulement si :
  - vous êtes à l'aise en prenant des risques;
  - vous êtes à l'aise de vous endetter pour souscrire des titres dont la valeur peut augmenter ou diminuer;
  - vous faites un placement à long terme;
  - vous avez un revenu stable.
- Vous ne devriez pas emprunter en vue d'investir si :
  - vous avez une faible tolérance au risque;
  - vous investissez pour une courte période;
  - vous comptez sur les revenus de ces placements pour payer vos frais de subsistance;
  - vous avez l'intention de vous fier aux revenus tirés des placements pour rembourser le prêt. Si ce revenu devait ne plus être versé ou devait diminuer, vous pourriez ne pas être en mesure de rembourser le prêt.

Vous pouvez finir par perdre de l'argent, car :
- si la valeur du placement diminue et vous avez emprunté de l'argent, vos pertes seront plus importantes que si vous avez investi avec vos propres fonds;
- que vous fassiez de l'argent avec vos investissements ou non, vous devrez quand même rembourser le prêt plus les intérêts et vous pourriez être obligé de vendre d'autres actifs ou utiliser de l'argent que vous avez mis de côté à d'autres fins pour rembourser le prêt;
- si vous avez donné votre maison en garantie pour le prêt, vous pourriez la perdre;
- même si la valeur des placements augmente, il est possible que vous n'ayez toujours pas assez d'argent pour couvrir les coûts d'emprunt.

Incidences fiscales
- Vous ne devriez pas emprunter pour investir simplement pour recevoir une déduction d'impôt.
- Les frais d'intérêts ne sont pas toujours déductibles de l'impôt. Il est possible que vous n'ayez pas droit à une déduction fiscale et que vous receviez une nouvelle cotisation à l'égard des déductions antérieures. Vous pouvez consulter un fiscaliste pour savoir si vos frais d'intérêts seront déductibles avant d'emprunter de l'argent pour investir. Votre conseiller devrait discuter avec vous des risques liés à l'investissement par emprunt.

22. Divers
Communications
Sauf disposition contraire dans la présente Entente ou dans la déclaration de fiducie régissant un Compte qui constitue un régime enregistré, les énoncés suivants s'appliquent :

Tout avis ou communication que vous devez donner, ou que vous êtes autorisé à donner, en application de la présente Entente, doit être donné par écrit et signé par vous ou par votre agent ou mandataire autorisé, par courrier affranchi ou remis en main propre. Toute communication nous ayant été envoyée prendra effet, et sera considérée comme nous ayant été remise et comme ayant été reçue par nous, uniquement après que nous l'avons reçue effectivement.

Cette section régit l'avis de changement d'adresse. Il vous incombe de veiller à ce que vos renseignements personnels soient à jour. Toute communication sera envoyée à votre dernière adresse connue consignée dans nos dossiers.

Nous serons entièrement protégés si nous agissons à la suite d'une instruction, d'un instrument, d'un certificat ou d'un document sur papier transmis par téléphone ou par télécopieur que nous jugeons authentique et ayant été signé ou présenté par vous; et nous n'aurons aucune obligation de mener une enquête ni d'effectuer des vérifications concernant aucune déclaration contenue dans une telle communication et nous pourrions accepter ladite communication en tant que preuve absolue de la vérité et de l'exactitude des déclarations qui y sont contenues. Nous ne prenons pas d'Instructions de négociation par courriel.

Vous nous indemnisez contre toute responsabilité des réclamations, des pertes ou des dommages-intérêts, y compris les coûts et les frais juridiques raisonnables, ainsi que les frais et dépenses connexes présentés contre nous ou l'un de nos administrateurs, dirigeants, préposés, agents, mandataires ou employés si nous nous sommes fiés à de telles communications ou à votre signature apposée sur un document ou instrument nous ayant été transmis.

Vous reconnaissez et convenez que cette section, y compris l'indemnisation que vous nous offrez, s'applique à toute communication provenant d'un avocat nommé relativement à votre compte, de temps à autre, pourvu que nous ayons été avisés de ladite nomination.

Communication à vous de notre part
Vous avez lu et compris le Consentement à la transmission électronique de documents (« Consentement ») et, en nous fournissant votre consentement à l'ouverture d'un compte, ou à la page des Options d'envoi ou des Préférences quant aux relevés sur notre site Web, vous consentez à la transmission de Documents (comme définis dans le Consentement) que nous choisissons de vous livrer par la voie électronique conformément aux modalités énoncées dans le Consentement.

Si vous ne souhaitez pas consentir à la transmission électronique de Documents pour vos Comptes, vous pouvez révoquer ou modifier ce consentement, à tout moment, en mettant à jour la page d'Options d'envoi (comme définies dans le Consentement) ou en avisant un représentant d'un centre bancaire, le Centre d'appel des Services bancaires téléphoniques de la Banque CIBC, au 1800 465-CIBC (2422) ou par courrier ordinaire à l'adresse suivante : CIBC Securities Inc., 750 Lawrence Avenue West, W5, Toronto (Ontario) M2A 3E7.

Toute autre communication de notre part à votre intention (laquelle pourrait comprendre, sans s'y limiter, des avis, des exigences et des rapports).

- Si nous vous l'avons envoyée par courrier affranchi, elle sera réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date du cachet postal qui y est apposé, que vous l'ayez effectivement reçue ou non, ou
- si la communication a été envoyée par téléphone, télécopieur ou par d'autres moyens d'instruction électronique, elle sera réputée avoir été reçue le jour de son envoi, s'il s'agit d'un jour ouvrable, ou le jour ouvrable suivant, si ce n'est pas un jour ouvrable, que vous l'ayez effectivement reçue ou non, ou
- si la communication est remise en main propre, elle sera réputée avoir été reçue au moment où elle a été remise, que vous l'ayez effectivement reçue ou non.

Avis donné par un tiers à votre intention
Si nous, ou le Groupe de sociétés CIBC, engageons des dépenses, y compris des frais juridiques raisonnables, pour répondre à un avis ou document légal provenant d'un tiers au sujet de votre Compte, nous pourrions facturer le plein montant de ces dépenses à votre Compte, à titre de frais à charge. Nous pourrions vous aviser de la réception d'un avis ou d'un document juridique avant de nous y conformer, sans toutefois être tenus de le faire. Nous pourrions vous signifier tout avis ou document juridique en vous le communiquant conformément aux dispositions susmentionnées. Tout paiement que nous avons versé à un demandeur tiers dans le cadre d'une procédure juridique, si le paiement a été réalisé de bonne foi, constitue une décharge de nos obligations à l'égard du compte, jusqu'à concurrence du montant versé.

Appels téléphoniques
Nous pourrions enregistrer toutes nos conversations téléphoniques avec vous qui se déroulent sur la ligne réservée aux ordres. Nous pouvons également enregistrer, à notre gré, d'autres appels téléphoniques. Les appels sont enregistrés et ils peuvent faire l'objet de surveillance aux fins d'exactitude, sécurité et qualité du service. Vous convenez que ces enregistrements sont recevables comme preuves au tribunal.

Registres
Nous pourrions tenir une base de données de vos instructions. Nos registres constitueront une preuve concluante et contraignante sur vous en cas de différend, y compris les procédures judiciaires, concernant vos instructions, en l'absence d'une preuve claire du fait que nos registres sont erronés ou incomplets.

Biens non réclamés
Si votre Compte ou les titres détenus dans votre Compte deviennent des biens non réclamés, au sens de toute législation applicable régissant les biens non réclamés ou à cet effet, nous pourrions prendre toutes les mesures nécessaires aux termes de ladite législation, y compris vendre une partie ou la totalité des titres détenus dans votre Compte, afin de convertir les avoirs de votre Compte en espèces.

Renonciations
Aucune renonciation à un droit, une obligation ou une mesure de redressement pour le bris d'une disposition de la présente Entente ne prend effet, ni ne devient contraignante, à moins d'avoir été faite par écrit et d'avoir été dûment signée par quiconque souhaite faire ladite renonciation; et, sauf en cas de disposition contraire, ladite renonciation sera limitée au droit, à l'obligation ou le bris qui fait l'objet de la renonciation. Le défaut de notre part d'exiger l'exécution d'une disposition de la présente Entente, à tout moment, n'aura absolument aucun effet sur notre droit intégral d'exiger ladite exécution ultérieurement; de la même façon, une renonciation de notre part à l'égard du bris d'une disposition de l'Entente, ne doit aucunement être interprétée ou déclarée comme étant une renonciation de la disposition en soi.

Indemnisation
Vous nous indemniserez contre toute responsabilité, nous, les membres de notre groupe et nos administrateurs, dirigeants, cadres, employés, agents et mandataires respectifs (chacun une « Partie indemnisée ») dans le cadre des réclamations, des pertes ou des dommages-intérêts, y compris les coûts et les frais juridiques raisonnables, ainsi que les frais et dépenses connexes, résultant de i) un bris de votre part des modalités de la présente Entente; et ii) une réclamation soulevée par une autorité de contrôle ou de réglementation alléguant que vous avez violé des dispositions législatives, des règles, des règlements applicables ou les dispositions de la présente Entente, ou s'y rapportant. L'indemnisation susmentionnée, ainsi que toute autre indemnité prévue dans la présente Entente, cesse d'être applicable à une Partie indemnisée si, et dans la mesure où, un tribunal d'un ressort territorial compétent statue, dans le cadre d'une détermination finale sans recours d'appel, que les Pertes subies par une Partie indemnisée ont été causées exclusivement et directement par la négligence, la fraude ou la faute intentionnelle de la Partie indemnisée, ou par le défaut de ladite partie indemnisée de respecter les lois applicables.

Cession
Exception faite de la cession à un souscripteur admissible d'un REEE ou de la désignation valide du titulaire remplaçant à l'égard d'un CELI ou d'un CELIAPP ou d'un rentier successeur d'un FERR, ou la désignation autorisée d'un cessionnaire ou d'un successeur d'un REEI, qui sont soumises à la déclaration de fiducie applicable, la présente Entente n'est absolument pas cessible et aucun droit, intérêt ou obligation prévu dans cette Entente n'est cessible par vous sans avoir obtenu préalablement notre consentement écrit, lequel consentement peut être retenu arbitrairement, à notre discrétion. Toute tentative de cession ou de transfert est nulle et non avenue. Nous pouvons, sans votre consentement, avec un préavis de 30 jours, céder l'Entente ou un des droits ou obligations prévus dans l'Entente, entièrement ou en partie, dans lequel cas le cessionnaire ou le bénéficiaire du transfert sera chargé de nos obligations prévues dans l'Entente et nous en serons dégagés.

Caractère contraignant
La présente Entente doit servir nos intérêts et les vôtres, et vous lier ainsi que nos héritiers, liquidateurs, administrateurs, représentants personnels et légaux, successeurs et ayants droit respectifs.

Fondé de pouvoir ou autre représentant légal de votre vivant
Vous pouvez, au moyen d'une procuration valide et dûment signée, sous un format que nous estimons acceptable, nommer un mandataire autorisé à réaliser des transactions avec votre Compte à titre de votre mandataire. Cependant, nous nous réservons le droit d'exiger une preuve ou validation démontrant l'autorité dudit mandataire de manière satisfaisant, y compris des documents du tribunal en attestant. Nous avons également le droit de refuser de traiter avec votre mandataire. Vous nous dégagez de la responsabilité de toute réclamation ou obligation lorsque nous agissons conformément aux directives de ce mandataire. À moins que votre procuration n'en dispose autrement, le mandataire que vous aurez nommé en vertu de votre procuration peut nous fournir les renseignements nécessaires au profil « Connaître votre clientèle » en vertu de la réglementation des valeurs mobilières et nous pouvons nous fier sur ces renseignements. Cependant, nous pouvons, à notre discrétion, insister pour que ce soit vous qui nous fournissez les renseignements « Connaître votre clientèle ».

Si quelqu'un est nommé par la législation ou par l'ordonnance d'un tribunal à titre de tuteur à vos biens, nous nous réservons le droit d'exiger une preuve ou une validation du pouvoir d'agir de ce tuteur que nous jugeons satisfaisante, y compris exiger des documents judiciaires à cet effet. À moins que la législation ou l'ordonnance d'un tribunal désignant ce tuteur n'en dispose autrement, ce tuteur peut nous fournir les renseignements nécessaires au profil « Connaître votre clientèle » en vertu de la réglementation sur les valeurs mobilières et nous pouvons agir en fonction de ces renseignements.

Décès d'un titulaire de compte
Après votre décès, le Compte d'un Régime enregistré est traité conformément à la Demande et à la déclaration de fiducie qui correspondent audit Compte, s'il s'agit d'un Régime enregistré au moment de votre décès; pour un compte qui n'est pas d'un Régime enregistré et qui n'a pas été désigné en tant que Compte conjoint avec droit de survie, nous pourrions avoir affaire à votre Représentant successoral.

Accès au tribunal
S'il y a lieu d'un différend ou d'une incertitude concernant l'identité de la personne qui est légalement dotée du droit ou légalement autorisée à donner des instructions relativement au Compte et au paiement direct prélevé du Compte pendant votre vie, qui détient des droits sur des biens détenus dans votre Compte ou qui a le droit de solliciter ou d'accepter des paiements provenant du Compte après votre décès; ou à défaut de personnes dotées du droit de nous instruire adéquatement, après votre décès, relativement au Compte, nous sommes en droit soit de demander des directives au tribunal, soit de payer les actifs du Compte, ou une portion de ceux-ci, au tribunal, puis être acquittés de ce paiement et, quel que soit le cas, de récupérer tous les frais de justice que nous aurons engagés par rapport au Compte.

Modifications
Nous pouvons modifier cette Entente à tout moment en vous donnant un avis écrit, y compris une communication transmise par la voie d'un dispositif d'accès électronique. Votre première opération dans le Compte après avoir reçu un avis de modification de la présente Entente constitue votre acceptation de la modification qui prend effet à la date indiquée dans l'avis.

Résiliations
Nous sommes en droit de résilier la présente Entente à tout moment, sans préavis. Vous pouvez résilier la présente Entente à tout moment, en nous donnant un avis écrit. Aucune résiliation n'a d'effet sur les responsabilités ou les obligations des parties à la présente Entente ayant été engagées avant la résiliation; et les dispositions concernant la responsabilité, les limites de la responsabilité et l'indemnisation sont réputées survivre à la résiliation ou à l'expiration de l'Entente.

Blocage ou fermeture d'un Compte
Nous pouvons, à notre entière discrétion, bloquer ou fermer votre Compte sans avis si la loi l'exige ainsi ou si, à un moment quelconque, nous avons des motifs raisonnables de croire que vous avez commis ou pouvez commettre de la fraude, que vous avez utilisé ou pouvez utiliser votre Compte à des fins illégales ou irrégulières, que vous avez causé ou pouvez causer une perte à notre encontre, que vous avez exploité ou pouvez exploiter votre Compte d'une manière jugée insatisfaisante par nous ou contraire à nos politiques, que vous avez violé ou pouvez violer les conditions d'une entente applicable à votre Compte ou à un Service relié au Compte ou pour tout autre motif que nous, à notre entière discrétion, estimons prudent.

Nous pouvons également bloquer ou fermer votre Compte si vous êtes une victime de fraude ou de vol d'identité afin d'éviter de nouvelles pertes. Lorsque nous bloquons ou fermons votre Compte, nous aurons le droit, entre autres, de racheter les titres et de les convertir en certificats.

Frais impayés
Vous êtes tenu de nous payer tous les frais accumulés et impayés que vous nous devez à la date de résiliation de la présente Entente aussitôt que vous aurez reçu notre facture finale.

Résidence
Si vous déménagez, même temporairement, à l'extérieur du Canada, nous pourrions ne pas être autorisés à vous fournir des services ou notre capacité de le faire pourrait être limitée. Par conséquent, nous pourrions nous voir obligés de fermer votre Compte. Par conséquent, si vous changez de pays de résidence, la responsabilité de retenir l'impôt exigible vous incombe, et vous acceptez de fermer votre Compte, si nécessaire.

Divisibilité
Si une disposition de la présente Entente est déclarée invalide, illégale ou inexécutable par un tribunal compétent, ladite disposition sera radiée de la présente Entente et les dispositions restantes demeureront pleinement en vigueur aussi longtemps que la substance économique ou légale des opérations faisant l'objet de la présente Entente ne subit aucun effet défavorable à l'égard des parties.

Règles et règlements
Vos opérations et vos Instructions de négociation sont assujetties à la législation, aux règles et aux règlements applicables; aux autres règles et règlements émis par l'OCRI, les bourses, les marchés, les chambres de compensation applicables; ainsi qu'aux autres règles et coutumes de courtage et vous êtes tenu de vous y conformer.

Autres documents
Les modalités, règles, procédures, frais et droits établis dans des instructions écrites, des manuels ou d'autres documents semblables qui se rapportent à un Compte ou à un Service font partie intégrante de la présente Entente.

Droit applicable
La présente Entente doit être régie, interprétée et exécutée conformément aux lois de la Province ou du Territoire du Canada dans lequel vous résidez principalement, ainsi qu'aux lois du Canada qui y sont applicables. Si vous ne résidez pas dans une Province ou Territoire du Canada, alors la présente Entente doit être régie, interprétée et exécutée conformément aux lois de la Province de l'Ontario et aux lois du Canada qui y sont applicables.

Protection des de renseignements personnels
Vous acceptez que vos renseignements personnels soient traités conformément à votre demande et à la politique en matière de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC, disponible dans tout centre bancaire ou en ligne à l'adresse www.cibc.com/renseignementspersonnels, qui vous indique :

1. Les principales fins pour lesquelles la Banque CIBC traite vos renseignements
2. Les types de renseignements que nous traitons
3. Les tiers avec qui nous partageons vos renseignements (ils peuvent être situés à l'extérieur de votre province ou du Canada)
4. Vos droits et vos choix en matière de protection des renseignements personnels incluent la possibilité de renoncer aux communications de marketing, y compris les communications et les offres personnalisées de la Banque CIBC et de ses partenaires de confiance.

Intégralité de l'Entente
La présente Entente, modifiée de temps à autre, constitue l'intégralité de l'accord convenu entre les parties concernant l'objet de la présente Entente et elle annule et remplace tout autre accord et arrangement concernant ledit objet, écrit ou oral, ayant été conclu par les parties préalablement à cette Entente, à moins de disposition contraire dans l'Entente. Il n'y a pas de déclarations, garanties, modalités, conditions, engagements ou accords collatéraux, explicites ou tacites, entre les parties, à moins de disposition contraire dans l'Entente.

Le consentement à la transmission électronique de documents

Consentement à la transmission électronique de documents – Compte de placement CIBC

Si vous nous donnez votre consentement à l'ouverture d'un compte ou à la page des Options d'envoi ou à la page des Préférences quant aux relevés de notre site Web, vous recevrez par voie électronique tous les documents et renseignements suivants (les « documents ») qui se rapportent à vos Comptes de placement CIBC :

- des relevés de compte;
- des avis d'exécution;
- des documents fiscaux;
- des documents d'information, y compris les ententes relatives aux comptes, les taux d'intérêt, les primes et les frais;
- des avis et des communications, y compris les confirmations et les avis de modification des modalités d'ententes, des taux d'intérêt, des primes et des frais; et
- tout autre document que nous sommes tenus par la loi de fournir par écrit.

Portée du consentement : Votre consentement s'applique à tous les documents liés au Compte de placement CIBC que vous détenez actuellement et à tout Compte de placement CIBC que vous pourriez détenir à l'avenir. Il se peut que nous vous demandions de confirmer ce consentement lorsque vous obtiendrez des produits à l'avenir.

Moment auquel le consentement entre en vigueur : Votre consentement à la transmission électronique de documents entre en vigueur dès que nous le recevons, mais vous pourriez continuer de recevoir des documents papier par la poste pendant un certain temps. Votre consentement à la transmission électronique remplacera la totalité de vos paramètres, préférences et alertes actuels pour tous vos Comptes de placement CIBC actuels.

Documents papier : Nous pouvons vous fournir des documents par la poste si nous le jugeons approprié ou si nous ne sommes pas en mesure de les fournir par voie électronique (notamment les documents qui ne sont pas actuellement sous forme numérique).

Disponibilité : Vos relevés sont disponibles par l'entremise du service CIBC en direct[MD] et de l'application Services bancaires mobiles CIBC[MD]. Ils resteront accessibles sur le site www.cibc.com/francais pendant sept ans après leur affichage. Vous serez avisé de la disponibilité d'un document lorsque vous accéderez à CIBC en direct par l'entremise du Centre de messages. Vous pouvez également choisir de recevoir régulièrement un courriel ou un message texte pour vous informer lorsque des documents sont disponibles.

D'autres documents électroniques, dont il vous incombe de conserver une copie, peuvent vous être remis comme suit :

- dans le Centre de messages de CIBC en direct ou sous forme de liens dans les avis du Centre des messages. Les avis du Centre de message sont accessibles pendant 13 mois civils après leur affichage, sauf si vous les supprimez.
- au moment où vous vous connectez à CIBC en direct ou dans le cadre d'une opération ou d'un choix. Il se peut que ces documents ne soient disponibles qu'au moment où ils sont présentés.
- dans le Coffre-fort numérique de CIBC en direct. Ces documents sont accessibles pendant au moins 90 jours. Nous enverrons généralement un avis à votre Centre de messages indiquant que le document est disponible dans votre coffre-fort numérique.
- par courriel ou message texte, si vous nous avez fourni votre adresse de courriel personnelle ou votre numéro de téléphone cellulaire. Il vous incombe de conserver une copie de ces documents électroniques.

Coordonnées : Il vous incombe de tenir à jour vos coordonnées, y compris votre numéro de téléphone cellulaire et votre adresse de courriel, pour vous assurer de recevoir vos documents par voie électronique et/ou sur papier.

Retrait de votre consentement : Si vous souhaitez retirer votre consentement à la transmission électronique, vous pouvez modifier vos préférences à la page des Options d'envoi ou à la page des Préférences quant aux relevés de CIBC en direct, en vous rendant dans un centre bancaire CIBC ou en appelant les services bancaires téléphoniques au 1 800 465-2422. Il se peut que vous receviez tout de même des documents électroniques avant que votre retrait n'entre en vigueur.

Modifications du consentement : Nous pouvons, de temps à autre, modifier les modalités du présent consentement auquel cas un avis de la modification sera : i) transmis à votre Centre de messages; ii) affiché sur le site Web de la Banque CIBC; iii) indiqué dans votre relevé; iv) envoyé à la dernière adresse de courriel que vous nous avez fournie ou v) posté à la dernière adresse que nous avons pour vous dans nos registres. Le fait d'accéder à CIBC en direct après l'entrée en vigueur de la modification équivaut à accepter la modification. Si vous n'acceptez pas une modification, vous devez immédiatement retirer votre consentement de la manière prévue à la rubrique « Retrait de votre consentement » ci-dessus.

Document d'information sur les recommandations

Placements CIBC et la Banque Canadienne Impériale de Commerce (les **« Participants »**) ont conclu des Ententes de recommandation (les **« Ententes de recommandation »**). Les Ententes de recommandation ont pour objectif de faciliter les recommandations entre les Participants lorsque l'un des Participants relève un besoin auprès d'un client ou d'un client potentiel qui pourrait être comblé par un autre Participant.

Le Participant qui reçoit la recommandation (la **« Partie qui reçoit la recommandation »**) paiera une commission de recommandation (plus les taxes applicables, le cas échéant) conforme à la définition ci-dessous (la **« Commission de recommandation »**) au Participant faisant la recommandation (la **« Partie qui fait la recommandation »**) pour assurer le succès de la recommandation dudit client ou du client potentiel (le **« Client recommandé »**). Les clients ou clients potentiels ne payent aucuns frais pour une recommandation. Dans les cas indiqués plus bas, le représentant du Participant qui a entamé la recommandation (la **« Personne qui a fait la recommandation »**) pourrait également recevoir une Commission de recommandation. Alternativement, les recommandations peuvent être prises en considération lors de l'évaluation du rendement général de la Personne qui a fait la recommandation et/ou elles peuvent être prises en ligne de compte lors du calcul des ventes ou des revenus généraux de la Personne qui a fait la recommandation. Si tel est le cas, les recommandations peuvent contribuer aux primes discrétionnaires et/ou aux commissions brutes gagnées et aux taux de commission applicables. Pour de plus amples renseignements sur les recommandations, veuillez consulter votre représentant en valeurs mobilières CIBC.

Bien que nous prévoyions que toutes les recommandations seront faites dans l'intérêt des clients et des clients potentiels, vous recevez la présente divulgation pour aborder tout conflit d'intérêts potentiel résultant du fait que la Partie qui fait la recommandation recevra une commission pour vous avoir recommandé.

Services pouvant être fournis par chaque Participant

Placements CIBC inc.	Banque Canadienne Impériale de Commerce (la « Banque CIBC »)
• Services de courtier en épargne collective	• Produits et services bancaires et de crédit • CPG • Produits hypothécaires • Services de souscription aux produits d'assurance crédit

Catégorie(s) d'inscription

Placements CIBC inc.	Banque Canadienne Impériale de Commerce (la « Banque CIBC »)
• Courtier en épargne collective dans toutes les provinces et tous les territoires; membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)	• Gestionnaire de fonds de placement *Remarque : Les produits et services de placement sont fournis par Placements CIBC inc. (PCI), courtier en épargne collective Courtier en épargne collective dans toutes les provinces et tous les territoires; membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), et par Services Investisseurs CIBC inc. (SICI), courtier en valeurs mobilières. PCI et SICI sont membres de l'OCRI.*

Activités autorisées selon l'inscription

Placements CIBC inc.	Banque Canadienne Impériale de Commerce (la « Banque CIBC »)
• Opérations • Conseils	• Ne peut pas entreprendre des activités de courtage autres que la gestion de fonds *Remarque : PCI et SICI peuvent entreprendre des activités en matière d'opérations et de conseils.*

Activités autorisées selon l'inscription

Placements CIBC inc.	Banque Canadienne Impériale de Commerce (la « Banque CIBC »)
• Gestion de fonds de placement	• Conseils • Opérations *Remarque : SICI ne peut pas entreprendre des activités en matière d'opérations et de conseils.*

ATTESTATIONS

Vous attestez que vous avez bien reçu et compris l'information relative aux recommandations qui précède. Vous confirmez de nouveau avoir bien compris et, s'il y a lieu, vous déclarez à la Partie qui fait la recommandation et à la Partie qui reçoit la recommandation ce qui suit :

- Si vous consentez à une recommandation, nous pourrions divulguer des renseignements à votre sujet à la Partie qui reçoit la recommandation, afin d'effectuer la recommandation et de permettre que l'administration de la recommandation procède. Le terme « Renseignements » fait référence à des Renseignements financiers et à caractère financier vous concernant, y compris des renseignements permettant de vous identifier ou de qualifier vos produits et services ou des renseignements nécessaires pour satisfaire aux exigences réglementaires;
- Toute activité découlant de l'Entente de recommandation et devant être réalisée par une personne inscrite sera effectuée par la Partie qui reçoit la recommandation ou sous-traitée à une partie dûment agréée ou inscrite pour ce faire.
- La Partie qui fait la recommandation n'a pas le pouvoir de prendre des engagements pour le compte de la Partie qui reçoit la recommandation; vous aurez affaire directement à la Partie qui reçoit la recommandation à l'égard de tout produit ou service que la Partie qui reçoit la recommandation peut vous fournir;
- La Partie qui fait la recommandation, ses employés et ses dirigeants ne sont pas, et ne seront pas réputés être, des mandataires, des employés ou des représentants de la Partie qui reçoit la recommandation et la Partie qui reçoit la recommandation n'assume aucune responsabilité à l'égard des actes, des omissions, des déclarations ou de la négligence de la Partie qui fait la recommandation ni des employés ou dirigeants de celle-ci;
- Les commissions de recommandation sont versées par la Partie qui reçoit la recommandation et elles peuvent être modifiées de temps à autre;
- Vous n'êtes pas obligé d'acheter un produit ou un service modifié à la Partie qui reçoit la recommandation, cela démontrera que vous acceptez et consentez à la(aux) modification(s).

LANGUE DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉE

Vous recevrez des documents dans la langue de communication préférée que vous avez sélectionnée dans votre Application, si les documents de l'émetteur sont disponibles dans cette langue.

Frais et charges concernant votre Compte

Vous convenez de payer les charges, les frais et les taxes afférents à votre Compte. Nous pouvons modifier nos charges ou nos frais de temps à autre et nous vous donnerons un avis à cet effet. Vous nous verserez sur demande toutes les sommes qui nous sont dues relativement à votre ou vos Comptes, y compris l'intérêt. Si vous ne nous réglez pas intégralement la somme due dès qu'elle est exigible, vous serez en défaut. Nous pouvons porter au débit du ou des Comptes des frais, des dépenses et des taxes ou impôts. Si vous n'avez pas de fonds dans votre ou vos Comptes, nous pouvons vendre des titres afin de régler les sommes dues. La clause d'Indemnisation énoncée ci-après s'applique à ces frais et aux autres dépenses.

En tant que client de Placements CIBC, vous avez accepté de payer certaines charges fondées sur les types d'investissements que vous achetez, vendez et détenez dans votre compte. Vous avez également accepté de payer certains frais concernant l'exploitation générale de votre compte. Ces frais et ces charges auront pour effet de réduire le rendement de vos placements et cet effet sera composé avec le passage du temps. L'annexe *Frais et charges concernant votre Compte* décrit les frais et les charges que vous pouvez engager par rapport à votre compte. Veuillez lire cette Annexe attentivement, car elle contient de l'information qui est importante pour vous.

Fonds communs de placement

Type de fonds	Achat :	Vente :	Échange :
Fonds sans frais d'acquisition CIBC	Sans frais	Sans frais	Sans frais
Fonds sans frais d'acquisition Renaissance	Sans frais	Sans frais	Sans frais

Remarque : Ces frais s'ajoutent aux frais imputés par la société de fonds communs de placement, comme les frais de rachat anticipé. À l'exception de certains fonds communs de catégorie privilégiée, les fonds communs de placement de la Banque CIBC ont un investissement minimum de 500 $ et un investissement minimum de 1 000 $ pour tous les autres fonds communs de placement (à moins qu'un minimum supérieur soit fixé par la société de fonds communs de placement). Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les dépenses relatives aux fonds communs de placement, veuillez consulter le plus récent prospectus simplifié.

Frais concernant l'exploitation générale de votre Compte

Cette section décrit les frais qui vous seront facturés selon le type de Compte de placement CIBC que vous détenez.

Virement de fonds :
Aucuns frais de retrait ni frais de fermeture de Compte ne s'appliquent si votre compte est transféré à l'une des entités suivantes :

- Services Investisseurs CIBC inc.
- Compagnie Trust CIBC
- Marchés mondiaux CIBC inc.

Les frais engagés peuvent être portés à votre charge dans certaines circonstances (p. ex., pertes résultant de la liquidation d'une position, des délais d'administration, du coût des fonds au taux d'intérêt en vigueur sur la marge pour maintenir la situation positive du compte, des frais de messagerie, etc.). Si des frais s'appliquent à des services additionnels que vous demandez, ils vous seront indiqués au préalable.

Avis de modification des frais : Si les frais applicables à votre Compte augmentent ou si de nouveaux frais sont mis en vigueur, vous recevrez un préavis de 60 jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux frais.

Les frais liés à une activité qui a lieu dans un placement libellé en dollars canadiens seront imputés en dollars canadiens et ceux qui ont lieu dans un placement libellé en dollars américains seront imputés en dollars américains, sauf indication contraire.

Frais applicables aux Comptes enregistrés

Les frais d'administration annuels pour les comptes de REER, FERR ou FRV sont de 12,00 $, plus les taxes applicables. Ces frais sont payables semestriellement et sont déduits de votre compte.

Il n'y a pas de frais d'administration annuels pour les produits suivants :

Régime enregistré d'épargne-études (REEE)

Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)

Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)

Compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP)

Taux d'intérêt applicables à votre Compte

L'intérêt est calculé quotidiennement, par rapport au solde débiteur ou créditeur du compte et il est imputé ou versé une fois par mois. L'intérêt commence à s'accumuler aussitôt que le compte a un solde débiteur ou créditeur.

La période d'accumulation des intérêts commence le 16e jour du mois précédent et se termine le 15e jour du mois courant inclusivement, et est enregistrée dans le 16e jour du mois courant. L'intérêt sur les soldes débiteurs et créditeurs est calculé séparément aux taux d'intérêt progressifs appropriés. Placements CIBC inc. fixe le taux d'intérêt des soldes débiteurs et créditeurs.

Les taux d'intérêt et les modalités des taux d'intérêt applicables aux soldes débiteurs et créditeurs sont susceptibles de changer de temps à autre, sans préavis et à la seule discrétion de Placements CIBC inc., et peuvent varier selon l'importance du solde débiteur ou créditeur.

Les montants d'intérêt inférieurs à 5,00 $ CA par mois ne sont ni imputés ni versés dans les comptes réguliers et les montants d'intérêt inférieurs à 1,00 $ CA par mois ne sont ni imputés ni versés dans les comptes enregistrés. Vous pouvez demander, sans frais, quels sont les taux d'intérêt actuellement en vigueur et leur durée en consultant un représentant des Services bancaires téléphoniques CIBC au 1 800 465-CIBC (2422) ou en consultant www.cibc.com/francais.

Autres frais :

- Transferts sortants (solde partiel) : 40 $* CA
- Transferts sortants (solde complet) : 40 $* CA

Les frais de transfert sont supprimés si votre régime ou vos fonds sont transférés au sein du Groupe de sociétés CIBC.

Désenregistrement de REER :

- Retrait partiel : 10 $* CA
- Fermeture complète du régime : 40 $* CA

Paiements FERR/FRV :

- Paiements à date fixe : Sans frais
- Paiements supplémentaires : Sans frais
- Fermeture complète du régime : Sans frais

* **Remarque :** La TPS, la TVH, la TVQ et la TVP sont facturées, s'il y a lieu.

(Si le compte ne détient que des titres du Fonds marché monétaire en dollars américains CIBC, alors les frais susmentionnés sont tous en dollars américains.)

Déclaration sur le paiement de fonds communs de placement

Fonds sans frais d'acquisition :
Il n'y a pas de frais pour les achats.

Fonds de placement
Par exemple, les sociétés de gestion de fonds communs peuvent imputer des frais à l'égard des opérations à court terme. Ces frais peuvent varier, mais représentent souvent des frais maximaux de 2 % du montant de votre rachat, si vous rachetez des titres de fonds communs de placement dans les 90 jours suivant l'achat. Veuillez lire le prospectus applicable.

Les placements dans les fonds communs de placement peuvent faire l'objet de commissions, de commissions de suivi, de frais de gestion et d'autres charges. Veuillez lire le prospectus avant d'investir. Pour obtenir un exemplaire du prospectus d'un fonds commun de placement, communiquez avec votre Conseiller CIBC. Les fonds communs de placement ne sont pas couverts par la Société d'assurance-dépôts du Canada ni par aucun autre organisme public d'assurance dépôt. Rien ne garantit que les fonds seront en mesure de maintenir constante leur valeur liquidative par titre ou que le plein montant de votre placement vous sera retourné. Les fonds communs de placement ne sont pas garantis, les valeurs varient fréquemment et les rendements passés ne sont pas forcément indicatifs des rendements futurs.

Les sociétés de fonds versent également à Placements CIBC des commissions de suivi. Vous engagerez des frais de gestion des fonds de placement dans le cadre de fonds d'investissement comme les fonds communs. Les frais de gestion – y compris les frais propres au fonds – sont payés par le Fonds, réduisant ainsi le rendement du fonds, ce qui aura un effet cumulatif au fil du temps. Les sociétés de gestion de fonds peuvent imputer des frais supplémentaires.

Engagement relatif au règlement des plaintes

Chez Placements CIBC, notre objectif est de répondre à toute la rétroaction des clients de façon efficace et efficiente. Nous nous engageons à écouter vos plaintes et à régler tous les problèmes portés à notre intention aussi rapidement que possible.

Si vous voulez formuler une plainte, veuillez suivre la procédure relative aux plaintes indiquée ci-après.

Première étape – L'endroit où vous faites affaire avec nous
Dans la plupart des cas, une plainte peut être réglée simplement en nous en parlant. Vous pouvez parler directement avec votre Conseiller CIBC ou directeur du centre bancaire. Vous pouvez également appeler Placements CIBC inc. au 1 800 465-3863. Nos représentants du service à la clientèle sont disponibles du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est.

Deuxième étape – Communiquer avec le Service à la clientèle de CIBC
Si votre conseiller, le directeur de votre centre bancaire ou le représentant du service à la clientèle de Placements CIBC est incapable de régler votre plainte de façon satisfaisante, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle CIBC. Votre plainte sera transmise à un représentant du Service à la clientèle CIBC qui entreprendra un examen complet de vos préoccupations.

Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de la Banque CIBC par téléphone, par télécopieur ou par la poste :
- **Téléphone :** 1 800 465-2255
- **Télécopieur :** 1 877 861-7801
- **Adresse postale :**
  Service à la clientèle CIBC
  P.O. Box 15, Station A,
  Toronto (Ontario) M5W 1A2

Le Service à la clientèle CIBC accusera réception de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables.

Troisième étape – Communiquer avec le Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC ou avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissements (« OSBI »)
Si, après avoir franchi les deux premières étapes, vous êtes encore insatisfait avec notre décision, vous pouvez présenter votre plainte au Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC. Ce bureau est employé par une société affiliée de Placements CIBC inc. et il ne constitue pas un service de résolution des différends indépendant, contrairement à l'OSBI. Il a pour mandat d'examiner vos préoccupations, de vous fournir une réponse qui soit objective et impartiale, ainsi que d'essayer de résoudre les problèmes avec vous.

Même si le Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC est une filiale de la Banque CIBC, il ne relève pas directement du domaine d'affaires qu'il examine afin de rester impartial. Votre recours à ce bureau est volontaire et cela pourrait lui prendre entre trois et cinq semaines pour terminer une enquête, en fonction de la nature et la complexité de votre plainte. Les périodes de prescription ne s'arrêtent pas pendant que le Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC examine votre plainte, ce qui pourrait avoir des répercussions sur votre capacité d'entamer une procédure au civil.

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC de plusieurs façons :
- **Téléphone :** 1 888 947-5207
- **Courriel :** clientcomplaintappeals@cibc.com
- **En ligne à l'adresse** www.cibc.com/appeal
- **Adresse postale** :
  Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC
  P.O. Box 342, Commerce Court,
  Toronto (Ontario) M5L 1G2

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), sans passer par le Bureau de révision des clients de la Banque CIBC, si vous n'avez pas reçu d'avis écrit au sujet de la décision de CIBC après un délai de 90 jours suivant la date de votre première plainte auprès de votre personne-ressource de la Banque CIBC ou du Service à la clientèle. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen de votre plainte par votre personne-ressource de la Banque CIBC ou le Service à la clientèle, vous pouvez présenter vos préoccupations directement à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) dans un délai de 180 jours à partir de la date de la réponse que vous a fournie la Banque CIBC. Veuillez noter que vous n'êtes pas obligé de présenter votre plainte au Bureau de révision des clients de la Banque CIBC avant de la présenter à l'OSBI. Les services de l'OSBI sont gratuits.

Vous pouvez communiquer avec l'OSBI de plusieurs façons :
- **Téléphone :** 1 888 451-4519 ou 416 287-2877
- **Télécopieur :** 1 888 422-2865 ou 416 225-4722
- **Courriel :** ombudsman@obsi.com
- **Adresse postale :**
  Ombudsman des services bancaires et d'investissement
  20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C. P. 8,
  Toronto (Ontario) M5H 3R3

Résidents du Québec : Veuillez consulter la section des Autres options.

Autres options
Vous pouvez également présenter votre plainte à l'Organisme canadien de réglementation des investissements (l'« OCRI »), qui est l'organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient Placements CIBC.

Vous pouvez communiquer avec l'OCRI de plusieurs façons :
- **Téléphone :** 1 877 442-4322
- **Formulaire de plainte en ligne :** www.ocri.ca
- **Courriel :** info@ciro.ca
- **Adresse postale :**
  40, rue Temperance, bureau 2600
  Toronto (Ontario) M5H 0B4

Si vous résidez au Québec et que vous êtes insatisfait avec le résultat ou avec l'examen de votre plainte, vous pouvez solliciter que le dossier de votre plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF). L'AMF procédera à son examen et pourrait, si elle estime approprié, offrir des services de médiation ou de conciliation. Cependant, l'AMF n'est pas en mesure d'exiger qu'une partie assiste à la médiation. Pour de plus amples renseignements, veuillez téléphoner au 1 877 525-0337, ouvrir leur application mobile ou visiter le site Web de l'AMF.

OCRI · CIRO
Organisme canadien de réglementation des investissements
Canadian Investment Regulatory Organization

Dépôt d'une plainte

À propos de l'OCRI

L'OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et courtiers en épargne collective canadiens et des conseillers qu'ils emploient. Il établit des règles pour les courtiers et les conseillers qu'il réglemente et surveille les opérations sur l'ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certains courtiers ou leurs conseillers contreviennent à nos règles. L'OCRI est surveillé par les autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières.

OCRI · CIRO
Organisme canadien de réglementation des investissements
Canadian Investment Regulatory Organization

Voici ce que vous devez savoir si vous souhaitez déposer une plainte au sujet de votre conseiller ou de votre courtier réglementé par l'OCRI.

Vous pouvez déposer une plainte auprès de votre courtier

Les clients d'un courtier réglementé par l'OCRI qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou service financier peuvent formuler une plainte auprès du courtier et demander que le problème soit réglé. Le courtier doit respecter les règles de l'OCRI qui ont trait au traitement des plaintes des clients et traiter votre plainte rapidement et de manière équitable. Vous trouverez les coordonnées de votre courtier sur votre relevé de compte et ses procédures de traitement des plaintes sur son site Web.

Vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'OCRI

Si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte, communiquez avec nous. Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de l'OCRI. Nous mènerons une enquête afin de déterminer si votre conseiller ou courtier a contrevenu à nos règles et prendrons des mesures disciplinaires le cas échéant. Les procédures disciplinaires peuvent mener à des sanctions, dont des amendes et des suspensions pour les courtiers ou les conseillers qui ont enfreint nos règles. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OCRI en tout temps, que vous l'ayez fait parvenir ou non à votre courtier. Cependant, l'OCRI n'ordonne aucune indemnisation. Si vous souhaitez obtenir un dédommagement, vous devez en premier lieu déposer une plainte auprès de votre courtier. Vous pouvez également choisir l'une des options décrites ci-après.

Visitez le site **ocri.ca** pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

Vouz pouvez communiquer avec nous :

1. en ligne, au moyen du formulaire de plainte simple et pratique, à ocri.ca
2. par courriel, à info@ciro.ca
3. par téléphone, au 1 877 442-4322
4. par télécopieur, au 1 888 497-6172
5. par la poste, à l'adresse suivante : 40, rue Temperance, bureau 2600 Toronto (Ontario) M5H 0B4

Exemples de plaintes sur lesquelles nous enquêtons

Votre courtier ou votre conseiller :

- vous a recommandé des placements qui comportaient un risque trop élevé pour vous;
- a exécuté des opérations dans votre compte sans votre permission, ou a utilisé vos fonds d'une manière que vous ignoriez;
- vous a facturé des frais sans vous fournir d'explications;
- a signé des formulaires en votre nom, à votre insu.

Visitez le site **ocri.ca** pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

Obtenir un dédommagement : vos options

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous ne recevez aucune réponse de votre courtier dans les 90 jours suivant votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez vous adresser directement à l'OSBI. Le service offert au Canada par l'OSBI est gratuit, indépendant et impartial et permet de régler des différends avec des courtiers participants au sujet de placements et de services bancaires. L'OCRI exige que tous les courtiers qu'il réglemente participent au processus de l'OSBI. L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 $, mais ses décisions n'ont pas force exécutoire à l'heure actuelle. **Vous disposez d'un délai de 180 jours pour déposer votre plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse de votre courtier. Si votre courtier ne vous a pas répondu dans le délai de 90 jours, vous pourrez alors déposer une plainte auprès de l'OSBI.**

Pour communiquer avec l'OSBI :

1. 1 888 451-4519
2. ombudsman@obsi.ca
3. obsi.ca/fr
4. 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C. P. 8 Toronto (Ontario) M5H 3R3

Autres options

La poursuite en justice

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour intenter une action en justice ou pour obtenir de l'aide relativement à votre plainte. Cependant, cette option peut se révéler onéreuse. En outre, les poursuites en justice sont soumises à des délais, qui varient selon les provinces et les territoires. À la fin du délai, vous pourriez ne plus être en mesure de soumettre votre réclamation.

L'arbitrage

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié – choisi en collaboration avec vous et le courtier – entend les arguments des deux parties et rend une décision définitive ayant force exécutoire à propos de votre plainte. Cette option est offerte si le membre de l'OCRI visé est un courtier en placement. L'arbitrage suppose des coûts, souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. L'arbitre agit comme un juge et examine les faits présentés par les parties. Celles-ci peuvent choisir d'être représentées par un avocat, mais elles ne sont pas tenues de le faire. Les arbitres du programme d'arbitrage de l'OCRI peuvent imposer un dédommagement pouvant atteindre 500 000 $.

Visitez le site **ocri.ca** pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

Autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières

Québec

Si vous vivez au Québec, outre les options susmentionnées, vous pouvez vous prévaloir des services gratuits de **l'Autorité des marchés financiers** (AMF). Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de la plainte par le courtier ou de la décision qui a été prise, vous pouvez demander de faire examiner le dossier de plainte par l'AMF. Celle-ci évaluera la plainte et pourrait vous offrir des services de conciliation et de médiation, bien que les courtiers ne soient pas obligés de participer à ce processus.

Si vous pensez être victime d'une fraude, de manœuvres frauduleuses ou d'un détournement de fonds, communiquez avec l'AMF pour déterminer si vous pouvez soumettre une demande de remboursement au Fonds d'indemnisation des services financiers. Un montant pouvant atteindre 200 000 $ peut être versé pour les demandes d'indemnisation admissibles.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AMF :

1. 1 877 525-0337
2. lautorite.qc.ca

Autres provinces et territoires

Les autorités en valeurs mobilières de certaines provinces ou de certains territoires peuvent, *dans certains cas*, demander une ordonnance obligeant une personne ou un courtier qui a enfreint la loi provinciale sur les valeurs mobilières à verser un dédommagement à un investisseur lésé qui a soumis une réclamation. Ces ordonnances ont force de loi, tout comme les jugements des tribunaux.

Accédez au lien vers l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire sur cette page des Autorités canadiennes en valeurs mobilières : **autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/**

Visitez le site **ocri.ca** pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

OCRI · CIRO

Organisme canadien de réglementation des investissements

Canadian Investment Regulatory Organization

Vos plaintes comptent. Elles contribuent à garantir un traitement équitable et elles aident l'OCRI à mieux protéger les investisseurs dès maintenant et dans l'avenir.

Visitez le site ocri.ca pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

ocri.ca

OCRI · CIRO
Organisme canadien de réglementation des investissements
Canadian Investment Regulatory Organization

Comment l'OCRI protège les investisseurs

Vous ouvrez un compte auprès d'une société réglementée par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). L'OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et des courtiers en épargne collective canadiens ainsi que des conseillers qu'ils emploient.

L'OCRI travaille à protéger les investisseurs. Voici comment :

Règles et normes

L'OCRI établit des règles pour les sociétés et les conseillers qu'il réglemente, des règles de conduite concernant la gestion de votre compte aux obligations en matière de capital visant à réduire le risque d'insolvabilité d'une société, en passant par la manière dont votre courtier négocie sur un marché. Ces règles protègent les investisseurs comme vous.

Surveillance

Nous procédons à des inspections régulières de toutes les sociétés afin de nous assurer qu'elles observent nos règles. Nous surveillons aussi les activités de négociation sur l'ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certaines sociétés ou leurs conseillers contreviennent à nos règles.

Inscription et exigences de formation

Les conseillers qui souhaitent s'inscrire auprès d'une société réglementée par l'OCRI doivent se soumettre à des vérifications de leurs antécédents et respecter des exigences précises en matière de formation avant leur inscription. Ils doivent également satisfaire à des exigences de formation continue pour maintenir leurs connaissances à jour.

Vos intérêts d'abord

Si vous recevez des conseils en matière de placement, votre conseiller doit d'abord travailler avec vous pour comprendre votre situation personnelle et financière, vos besoins et objectifs en matière de placement, votre profil de risque et votre horizon de placement. Toute recommandation de placement que fait votre conseiller doit vous convenir et donner préséance à vos intérêts.

Communication régulière d'information

Votre courtier doit vous tenir au courant de vos placements au moyen de relevés de compte réguliers et de rapports périodiques sur les frais que vous payez et le rendement de vos placements.

Traitement de vos plaintes

Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de votre courtier, qui doit la traiter équitablement. Vous pouvez également vous plaindre directement à l'OCRI si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte. Nous pourrons alors mener une enquête et, s'il y a lieu, prendre des mesures disciplinaires.

Ombudsman

Si la réponse de votre courtier à votre plainte ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez aussi porter plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Apprenez-en plus à **obsi.ca/fr**

Protection du FCPI

Votre compte est protégé par le FCPI si votre courtier réglementé par l'OCRI devient insolvable. Apprenez-en plus à **fcpi.ca**

Des questions?

Communiquez avec nous :
1-877-442-4322

ocri.ca

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec nous au :
1 800 465-CIBC (2422)
Consultez notre site Web : www.cibc.com/francais

MD Marque déposée de la Banque CIBC
Placements CIBC inc. est titulaire de licence de cette marque.

13615F-2024/08