



## Information sur la relation

### Qui nous sommes

Morgan Stanley Gestion de Patrimoine Canada (MSGPC) est un courtier en valeurs mobilières qui offre une vaste gamme de produits et solutions en placement. MSGPC est réglementée par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et est membre du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE).

Morgan Stanley Gestion de Patrimoine Canada (MSGPC) est une filiale en propriété exclusive de Solium Capital ULC, qui est une filiale en propriété exclusive de Morgan Stanley, une société ouverte inscrite à la bourse de New York et dont le siège social mondial se trouve dans la ville de New York.

Morgan Stanley Accès Direct (MSAD) est une division de MSGPC qui fournit des services d'exécution d'ordres sans conseils à sa clientèle. MSAD est un nom commercial déposé auprès de l'OCRCVM.

Il est important de vous présenter une description simple des éléments suivants :

- nos produits et services;
- la nature du ou des comptes que vous détenez auprès de nous et leur fonctionnement;
- vos responsabilités envers nous;
- nos responsabilités envers vous.

Le présent document d'information sur la relation vous sera remis au moment où vous ouvrirez un compte auprès de nous, et avant que nous commencions à vous fournir des services de négociation. Nous apporterons de temps à autre des mises à jour à ce document d'information sur la relation, lorsque survient un changement important concernant l'information qui y est présentée.

### Remisier

MSGPC est un remisier et Canaccord Genuity Corp. (CG) est notre courtier chargé de compte. En ce qui concerne les opérations que vous pourriez conclure avec MSGPC, CG, en sa qualité de courtier chargé de compte, sera responsable de l'exécution et du règlement des opérations, de la garde des fonds et des titres, et de la préparation des avis d'exécution et des relevés de compte. Il incombe à MSGPC d'assurer une supervision adéquate des activités d'ouverture de compte et de négociation dans les comptes des clients.

### Vos responsabilités envers MSAD

La loi oblige MSAD à recueillir certains renseignements sur le client (les renseignements relatifs aux obligations de connaissance du client ou « OCC ») que vous nous communiquez à l'ouverture du compte. Ces renseignements relatifs aux OCC comprennent vos renseignements personnels comme votre adresse, votre âge, votre emploi, les faits pertinents concernant votre situation personnelle, votre revenu annuel et votre valeur nette patrimoniale.

Les renseignements relatifs aux OCC que vous nous communiquez doivent être exacts. À ce titre, vous devez nous communiquer des renseignements à jour et complets et devez nous aviser sur-le-champ de tout changement important concernant les renseignements que nous avons recueillis.

Vous devez également veiller à ce que les renseignements relatifs aux OCC soient correctement inscrits sur vos documents d'ouverture de compte et sur tous les documents mis à jour ultérieurement, le cas échéant, et nous informer dans les plus brefs délais de tout renseignement inexact ou de tout changement concernant ces renseignements.

Vous avez la responsabilité d'examiner attentivement et dans les plus brefs délais toutes les communications que vous recevez de MSAD, y compris les avis d'exécution et les relevés de compte, et de nous informer dans les plus brefs délais de tout renseignement inexact ou de toute erreur.

Vous avez la responsabilité d'examiner tous les documents d'information sur les produits, y compris les prospectus, les aperçus de fonds communs de placement et les notices d'offre qui vous sont communiqués relativement à des

placements effectués dans vos comptes. Ce faisant, il vous appartient de comprendre les risques potentiels de certains avoirs et, s'il y a lieu, d'obtenir les conseils de professionnels qualifiés pour toute question juridique ou fiscale.

Vous vous engagez à ne pas divulguer à quiconque votre mot de passe. Il vous appartient exclusivement de protéger la sécurité de votre mot de passe et de veiller à ce qu'il soit utilisé uniquement pour vous-même, et de le modifier périodiquement. Vous reconnaissez que votre mot de passe est connu de vous seul et que nous n'avons pas accès à celui-ci.

Il vous appartient d'acquitter tous les frais administratifs, frais de gestion, commissions et frais d'opération liés à l'exploitation de votre compte et à la passation des ordres. Vous êtes informé de votre obligation de payer ces frais dans votre convention de compte client. La convention de compte client précise également dans quels cas MSAD peut vendre une partie de vos avoirs afin de réduire ou d'éliminer le solde débiteur dans votre compte si vous êtes incapable d'acquitter ces frais par d'autres moyens.

### Services et produits offerts par MSAD

#### Services

MSAD offre les services de comptes d'exécution d'ordres sans conseils décrits ci-après.

#### Produits

Nous offrons à notre clientèle un accès aux produits de placement suivants :

- les titres de trésorerie et d'équivalents de trésorerie comme les instruments du marché monétaire;
- les certificats de placement garantis;
- les actions, y compris les actions ordinaires et les actions privilégiées cotées sur les principales bourses nord-américaines;
- les fonds de placement, y compris les fonds communs de placement et les fonds négociés en bourse (sauf les fonds négociés bourse à rendement inverse ou à effet de levier).

Les gestionnaires de fonds communs de placement reçoivent habituellement des frais de gestion équivalant à un pourcentage déterminé de l'actif net du fonds. Les

fonds communs de placement pouvant être achetés auprès de MSAD **ne versent pas** à cette dernière une partie des frais de gestion sous forme de commission de suivi.

En ce qui concerne les produits offerts, nous ne fournissons pas principalement ou exclusivement des produits exclusifs. Si MSAD ajoute des produits à notre plateforme, ces changements vous seront communiqués.

Pour en savoir davantage au sujet des produits de placement, veuillez lire la brochure *Coup d'œil sur les produits d'investissement* préparée par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) à l'intention des consommateurs de produits financiers. Vous trouverez cette brochure sur le site Web de l'ACVM à [Coup d'œil sur les produits d'investissement](#).

### Type de compte et fonctionnement

Avec notre compte d'exécution d'ordres sans conseils autogéré, vous saisissez vos ordres au moyen de nos plateformes de négociation en ligne, ou en passant un ordre par téléphone auprès de l'un de nos représentants en placement inscrits. MSAD vous offre des services de soutien, des outils et des ressources pour vous aider à prendre vos décisions de placement. Il n'appartient pas à MSAD de déterminer la convenance des opérations lorsqu'elle accepte les ordres qu'elle reçoit de votre part. Nous ne prendrons pas en compte votre situation financière, votre connaissance des placements, vos objectifs de placement, votre tolérance au risque, ni votre horizon de placement. MSAD ne vous formulera aucune recommandation ni aucun avis.

### Les frais que vous devrez payer et leur mode de calcul

Les frais qui vous sont facturés sont indiqués dans le document intitulé Tableau des commissions et état de la divulgation des taux et des frais qui vous est remis à l'ouverture de votre compte. Vous pouvez également consulter cette information sur notre site Web au [www.wealth.morganstanley.ca/fr](http://www.wealth.morganstanley.ca/fr). Les frais, notamment les commissions, peuvent varier selon que vous passez un ordre auprès d'un représentant en placement ou utilisez nos services de placement en ligne.

### Pertinence des placements dans les comptes d'exécution d'ordres

### Contenu et fréquence des rapports que vous recevrez

#### Avis d'exécution

Lorsque vous achetez ou vendez un titre, un avis d'exécution vous sera envoyé par le mode de communication que vous avez choisi (par voie électronique, si vous avez opté pour l'envoi des avis d'exécution par courriel, ou par la poste), en règle générale dans un délai d'un jour ouvrable suivant la date de l'opération.

#### Relevés de compte

Pour chaque mois au cours duquel il y a eu de l'activité dans votre compte (exclusion faite des versements d'intérêts et de dividendes), MSAD vous fera parvenir un relevé de compte peu de temps après la fin du mois en question. Vous recevrez des relevés de compte trimestriels peu importe si des opérations ont été effectuées ou non au cours de la période visée.

### Rapport de rendement annuel et relevé des frais et autres rémunérations

Chaque année, à compter de la première année civile complète au cours de laquelle le compte a été ouvert, vous recevrez un rapport de rendement annuel qui fera état du rendement de votre compte, notamment des taux de rendement personnels depuis l'ouverture et pour les périodes de un, trois, cinq et dix ans, le cas échéant.

Chaque année, vous recevrez un relevé portant sur la période de 12 mois ayant pris fin le 31 décembre qui fera état des renseignements suivants :

- les honoraires et les frais relatifs à l'exploitation de votre compte;
- le montant des commissions de suivi que nous avons perçues, le cas échéant, relativement aux titres détenus dans votre compte;
- toute rémunération, autre que les commissions de suivi, que nous avons perçue d'un émetteur de titres ou d'un autre courtier ou conseiller.

Le rendement des avoirs des comptes individuels est disponible sur notre portail de placement en ligne.

### Indices de référence du rendement des placements

Lorsqu'ils sont judicieusement choisis, les indices de référence sont un moyen efficace pour évaluer le rendement relatif de votre stratégie de placement et ils représentent un bon point de départ pour évaluer la réussite globale de vos choix de placements. Ils peuvent aussi vous aider à établir des attentes réalistes à l'égard des rendements que vous pouvez tirer de votre portefeuille à plus long terme. Par exemple, un rendement annuel de 5 % sur un portefeuille d'actions diversifié peut vous sembler faible; cependant, si le rendement de l'indice de référence est de 3 % pour la même période de détention, force est de constater que le portefeuille d'actions a eu un meilleur rendement que l'indice de référence.

Souvent, les investisseurs choisissent un indice de marché général comme indice de référence pour le rendement de leurs placements. Par exemple, l'indice S&P 500 est un portefeuille de 500 grandes sociétés dans le segment des sociétés par actions à grande capitalisation du marché des actions américaines, et il constitue un bon indice de référence pour un client qui effectue des placements dans des actions américaines de sociétés à grande capitalisation. De même, l'indice obligataire universel FTSE TMX Canada est un indice de référence approprié pour un portefeuille comportant des obligations canadiennes, puisque cet indice suit le rendement de titres à revenu fixe de première qualité sur le marché canadien. Dans le cas d'un portefeuille regroupant des titres de différentes catégories d'actifs, l'indice de référence qui convient pourrait être une combinaison d'indices pondérés en fonction de la composition de l'actif du portefeuille.

Il existe un vaste choix d'indices de référence et chaque client possède une stratégie de placement qui lui est propre; pour ces raisons, les comparaisons avec les indices de référence ne font pas partie de nos services standards de préparation de rapports.

### Conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts s'entend de toute situation dans laquelle les intérêts de différentes parties, par exemple vos intérêts et ceux de MSAD, sont incompatibles ou opposés.

MSAD a la responsabilité et l'obligation réglementaire de reconnaître ces conflits et de les gérer de manière juste, impartiale et transparente, dans l'intérêt primordial du client.

Nous traitons et gérons les conflits en question comme suit :

- Évitement : Nous devons éviter les conflits interdits par la loi et les autres conflits impossibles à gérer.
- Contrôle : Certains conflits doivent être contrôlés; par exemple, la séparation physique d'unités d'exploitation ou de services afin de limiter la circulation de renseignements de nature très délicate.
- Divulgence : Il est possible de gérer la plupart des conflits en vous informant pleinement, ce qui vous permet de juger leur importance en toute indépendance.

Dans le cadre de la prestation des services que nous vous fournissons, il peut arriver qu'un conflit surgisse entre vous et MSAD. Il est important que vous compreniez ces conflits et que vous sachiez comment MSAD les surveillera.

À cette fin, nous vous conseillons vivement de lire le Document de divulgation des conflits d'intérêts de MSAD qui vous a été remis à l'ouverture de votre compte. Ce document présente les conflits d'intérêts les plus fréquents auxquels MSAD peut être confrontée lorsqu'elle vous fournit ses produits et services et il vous aidera à comprendre comment seront gérés ces conflits d'intérêts fréquents. Tout conflit d'intérêts qui ne vous a pas déjà été divulgué ou qui survient dans le cours de votre relation avec MSAD vous sera divulgué au moment où il survient.

### Traitement des plaintes

Nous avons la responsabilité de répondre à vos commentaires avec efficacité et de résoudre toute plainte que vous pourriez formuler concernant votre compte MSAD. Dans la plupart des cas, vous pourrez résoudre votre plainte en communiquant avec le Centre de service à la clientèle de MSAD au 1 833 352-0107. Cependant, si vous pensez que votre plainte ne pourra pas être résolue par ce moyen, vous pouvez communiquer avec notre responsable du traitement des plaintes désigné à l'adresse suivante :

Morgan Stanley Wealth Management Canada  
Designated Complaints Officer  
181 Bay St., Suite 3700 | P.O. Box 776  
Toronto (Ontario) M5J 2T3

Le responsable du traitement des plaintes désigné est chargé d'accuser réception de votre plainte dans les cinq jours suivant sa réception. L'accusé de réception inclura les coordonnées de la personne qui traitera votre plainte, un résumé de nos procédures de traitement des plaintes, le délai dans lequel vous devriez recevoir une réponse de fond à votre plainte, et la procédure de contestation dont vous pouvez vous prévaloir si vous n'êtes toujours pas satisfait des conclusions de l'examen de votre plainte. L'accusé de réception sera accompagné d'un exemplaire du dépliant de l'OCRCVM, « Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur ».

La réponse de fond que nous vous ferons parvenir contiendra un résumé de votre plainte, une explication de notre enquête, notre décision finale et les options qui s'offrent à vous si vous n'êtes pas satisfait de la décision.

### Personne de confiance

Nous avons l'obligation réglementaire de prendre des mesures raisonnables pour obtenir de vous le nom et les coordonnées d'une personne de confiance. Une personne de confiance est une personne désignée par un client avec laquelle nous pouvons communiquer conformément au consentement écrit du client. Vous n'avez pas l'obligation de nous fournir le nom d'une personne de confiance.

Nous pouvons communiquer avec votre personne de confiance pour poser des questions ou confirmer des renseignements dans les cas suivants :

- si nous pensons que vous pourriez être victime d'exploitation financière;
- si nous nous demandons si vous avez la capacité mentale nécessaire pour prendre des décisions de nature financière;
- si nous avons besoin du nom et des coordonnées de votre représentant légal, le cas échéant;
- si nous avons besoin de vos coordonnées.

### Blocage du compte

Le blocage temporaire d'un compte est un processus visant à vous empêcher d'effectuer des transactions dans votre compte, notamment des retraits.

Le compte d'un client que nous croyons être vulnérable et victime d'exploitation financière ne peut être bloqué temporairement que si nous sommes convaincus de ce qui suit :

- le client est vulnérable dans la mesure où il a une maladie, une déficience, un handicap ou une limitation liée au vieillissement qui l'expose à un risque d'exploitation financière;
- le client a déjà été ou est actuellement victime d'exploitation financière ou a été visé ou sera visé par une tentative d'exploitation financière.

Nous ne devons pas bloquer temporairement un compte si nous pensons que votre capacité mentale est insuffisante, à moins que nous soyons raisonnablement convaincus que vous ne possédez pas la capacité mentale nécessaire pour prendre des décisions de nature financière.

Si nous bloquons temporairement votre compte, nous devons faire ce qui suit :

- documenter les faits et les motifs à l'origine du blocage temporaire et, le cas échéant, maintenir celui-ci;
- vous aviser dès que possible du blocage temporaire de votre compte et des motifs de ce blocage après sa mise en place;
- passer en revue les faits pertinents dès que possible après la mise en place du blocage temporaire et, à une fréquence raisonnable, déterminer s'il convient de le maintenir;
- dans les 30 jours suivant la mise en place du blocage temporaire et, jusqu'à son annulation, dans chaque période de 30 jours qui suit, prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes :
  - annuler le blocage temporaire;
  - vous aviser de notre décision de maintenir le blocage et des motifs de cette décision.

### Liste de vérification des documents

Nous vous avons remis les documents suivants concernant votre compte :

1. MSAD – Formulaire d'ouverture de compte et formulaire de demande de nouveau client
2. MSAD – Convention de compte de client
3. MSGPC – Arrangements liant le remisier et le courtier chargé de compte
4. MSAD – Explication aux clients concernant le Règlement 54-101
5. MSAD – Document de divulgation des conflits d'intérêts

# Morgan Stanley

## Morgan Stanley Accès Direct

6. MSGPC – Déclaration des politiques concernant les conflits d'intérêts avec des émetteurs liés et connectés
7. MSAD – Définitions de « personnes politiquement vulnérables » et de « dirigeants d'une organisation internationale »
8. Le présent document d'information sur la relation
9. Tableau des commissions et état de la divulgation des taux et des frais
10. Brochure du Fonds canadien de protection des épargnants
11. Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur
12. Partie 1 de 2 : Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur
13. Partie 2 de 2 : Comment puis-je récupérer mon argent? Guide de l'investisseur
14. Comment l'OCRCVM protège les investisseurs

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le Centre de service de MSAD au 1 833 352-0107. Nos représentants en placement se feront un plaisir de vous aider à atteindre vos objectifs financiers, aujourd'hui et dans les années à venir. Merci d'avoir choisi Morgan Stanley Accès Direct