

OBJET

Société de gestion d'investissement Heward Inc. (ci-après « **Heward** », la « **Firme** », « **nous** » ou « **notre** ») est un gestionnaire de portefeuille inscrit dans certaines autorités canadiennes et est assujettie à la législation en valeurs mobilières applicable, notamment aux exigences prévues au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (« **Règlement 31-103** »). Conformément au Règlement 31-103, nous devons fournir à nos clients (chacun, un « **Client** » ou « **vous** ») tous les renseignements qu'un Client raisonnable jugerait importants au sujet de sa relation avec nous. Cette exigence ne s'applique pas si le Client est un client autorisé (au sens du Règlement 31-103) et n'est pas un particulier.

Le présent Document d'information sur la relation (le « **DIR** ») décrit des renseignements sur notre Firme, les services que nous offrons et votre (vos) compte(s) (chacun, un « **Compte** ») chez nous. Ce DIR vous est remis à l'ouverture d'un compte ou avant que nous commençons à vous fournir des services de conseils ou d'exécution. Si les informations contenues dans ce DIR changent de façon importante, nous prendrons des mesures raisonnables pour vous en aviser en temps opportun et, si possible, avant d'acheter ou de vendre des titres pour le Client. Certaines de nos politiques et divulgations sont mises à votre disposition sur notre site Web.

Veuillez lire attentivement ce document, le conserver pour référence future et nous faire part de toute question.

QUI NOUS SOMMES

Notre siège social est situé au 2200, rue Stanley, Montréal (Québec) H3A 1R6. Société de gestion d'investissement Heward Inc. est inscrite à titre de gestionnaire de portefeuille dans certaines autorités canadiennes. L'Autorité des marchés financiers (AMF) agit comme régulateur principal.

Heward appartient à certains membres de son équipe de direction.

NOS SERVICES ET PRODUITS SERVICES

Heward s'engage à répondre aux besoins de placement propres à chaque Client grâce à un large éventail de stratégies de gestion d'actifs, d'expertise et de produits de placement en gestion discrétionnaire. Cela signifie que chaque compte de placement est distinct, au nom du Client, et que vous détenez directement les titres de votre portefeuille chez nous (chacun, un « **Portefeuille** »).

En plus de nos services de gestion de portefeuille, nous agissons également comme gestionnaire de fonds d'investissement pour certains fonds en gestion commune offerts exclusivement à nos Clients, pour lesquels Majestic Asset Management Inc. (« **Majestic Asset** ») agit à titre de gestionnaire de fonds d'investissement (chacun, un « **Fonds Heward** »). En conséquence, votre Portefeuille peut être investi dans certains Fonds Heward, pourvu que cela convienne à votre situation.

Selon que nous sommes retenus comme gestionnaire de portefeuille pour votre Portefeuille ou pour un Fonds Heward, d'autres renseignements importants au sujet de votre relation avec nous figurent dans les documents d'ouverture de compte remis conjointement (c.-à-d. le Protocole d'entente (le « **PE** »), s'il y a lieu, et le Formulaire de Convention de Gestion (« **CG** »)), lesquels font partie intégrante du présent DIR.

En signant notre PE, vous nous mandatez pour gérer votre (vos) Portefeuille(s) conformément aux lignes directrices de placement définies dans votre PE, de sorte que les gestionnaires de portefeuille inscrits individuellement chez Heward disposent d'un pouvoir discrétionnaire sur votre (vos) Portefeuille(s) pour l'achat et la vente de titres sans votre autorisation préalable. Ce mode de fonctionnement est un trait distinctif de nos mandats discrétionnaires.

Les titres des Fonds Heward sont distribués sous le régime d'une dispense de prospectus (ils doivent être considérés comme des « produits dispensés ») à des investisseurs répondant à certains critères prévus par la législation en valeurs mobilières.

Vos actifs sont détenus chez un gardien de valeurs qualifié indépendant, distinct de nous.

NOS FRAIS

Nous facturons des frais de gestion pour vos comptes distincts chez nous ainsi que pour les Fonds Heward (tel qu'énoncé dans la Notice d'Offre des Fonds Heward). À titre de gestionnaire de portefeuille, les coûts liés à la mise en œuvre des placements pour votre compte — y compris, sans s'y limiter, les commissions versées aux courtiers exécutant les opérations et les frais de garde — sont payés à même votre compte ou directement par vous.

Il est important de noter que le coût des commissions de courtage, des frais d'entretien de compte, des frais et dépenses internes à certains produits de placement (p. ex., les Fonds Heward ou d'autres fonds communs), ainsi que d'autres coûts peuvent affecter le rendement de votre Portefeuille. Lorsque vous évaluez les frais facturés à votre compte, sachez que tout frais débités se capitalisent au fil du temps comme une déduction de la valeur globale de votre Compte. Chaque dollar prélevé en frais est un dollar de moins qui reste investi pour croître avec le temps.

Les Fonds Heward assument les coûts liés aux opérations de leur portefeuille respectif, notamment les commissions versées aux courtiers, les frais de garde et tout autre frais ou dépense engagés pour exécuter ces opérations. Les Fonds Heward ne facturent pas d'autres frais d'exploitation tels que des frais juridiques, comptables et similaires pouvant être engagés pour leur compte.

Si nous investissons les actifs de votre Portefeuille dans un Fonds Heward, nous veillerons à ce que les frais de gestion que vous nous payez ne soient pas prélevés en double avec des frais similaires que nous recevons du Fonds Heward. Pour des renseignements détaillés, veuillez vous reporter à la Notice d'Offre des Fonds Heward et/ou à la Déclaration de fiducie du Fonds Heward concerné.

Nous vous donnerons un préavis écrit de 60 jours de toute modification aux frais de gestion liés à votre compte (ces frais n'incluent pas les intérêts portés à votre compte ni les commissions d'exécution).

COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS « CONNAÎTRE SON CLIENT » (BCC)

En tant que personne inscrite en vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières, nous sommes assujettis aux obligations BCC (« Bien connaître son client »). Ces règles nous obligent à recueillir certains renseignements à votre sujet et à les maintenir à jour.

À l'ouverture d'un Compte, nous prendrons des mesures raisonnables pour :

- établir votre identité et, au besoin, faire des vérifications raisonnables quant à votre réputation;
- déterminer si vous êtes un initié d'un émetteur assujéti ou d'un autre émetteur dont les titres sont négociés sur un marché public;
- nous assurer de disposer d'informations suffisantes pour satisfaire à notre évaluation de convenance pour votre compte (p. ex., renseignements sur votre situation personnelle et financière, vos besoins et objectifs de placement, vos connaissances en placement, votre profil de risque, votre horizon de placement et votre solvabilité, selon le cas).

Pour les Clients autres que des particuliers, les renseignements recueillis dans le cadre du BCC comprennent la nature des activités du client, sa structure de contrôle et les bénéficiaires véritables déterminés.

En tant que gestionnaire de portefeuille, nous sommes également assujettis à la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes. En vertu de cette loi, les exigences d'identification des Clients et de tenue de dossiers sont encore plus étendues que celles prévues par les lois sur les valeurs mobilières. Heward doit transmettre à l'AMF des rapports mensuels, y compris toute déclaration d'opérations douteuses.

Le FOC de Heward est conçue pour recueillir les informations exigées par l'ensemble des lois canadiennes applicables, tant en matière de valeurs mobilières qu'en matière de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes.

Nous prendrons des mesures raisonnables pour tenir ces renseignements à jour, au moins annuellement ou de façon ponctuelle selon les circonstances, afin de disposer d'informations actuelles nécessaires à la prise de décisions de placement appropriées pour vous.

Il est impératif que vous nous avisiez de tout changement important à votre situation. Cela inclut tout changement touchant votre situation personnelle ou financière, vos besoins et objectifs de placement, votre profil de risque ou votre horizon de placement. Veuillez également nous informer de tout changement pouvant raisonnablement avoir une incidence significative sur votre valeur nette ou votre revenu. Ces informations sont cruciales pour la mise à jour de votre dossier BCC

Veuillez noter que nous ne sommes pas responsables des pertes que vous pourriez subir en raison de votre omission à nous informer en temps opportun de tels changements.

PERSONNE-RESSOURCE DE CONFIANCE

En plus des renseignements BCC, nous vous encourageons à nous fournir le nom et les coordonnées d'une personne-ressource de confiance (« PC ») — une personne avec qui vous êtes à l'aise que nous discutons et à qui nous divulguions des informations au sujet de votre compte si Heward, à sa discrétion, a des questions et/ou des préoccupations quant à votre localisation ou à votre état de santé, si nous sommes incapables de vous joindre, ou si nous soupçonnons que vous pourriez être victime d'exploitation ou de fraude, y compris d'exploitation financière.

En fournissant une PC à Heward, vous consentez à ce que nous contactions cette PC afin, entre autres, de confirmer ou d'obtenir des informations concernant : (i) une possible exploitation financière, (ii) des préoccupations relatives à votre capacité mentale en lien avec la prise de décisions financières, (iii) le nom et les coordonnées de toute personne suivante : tuteur légal, liquidateur d'une succession dont vous êtes bénéficiaire, fiduciaire d'une fiducie dont vous êtes bénéficiaire, ou tout autre représentant personnel ou juridique; et (iv) vos coordonnées actuelles.

Heward n'acceptera aucune instruction relative aux actifs du compte de la part de la PC, à moins qu'elle n'ait été valablement nommée en vertu d'une procuration. Le rôle de la PC se limite à fournir des informations à Heward. Si la PRC est la personne qui suscite nos préoccupations, Heward ne la contactera pas.

Si vous souhaitez remplacer votre PC et en désigner une nouvelle, veuillez communiquer avec nous pour mettre votre dossier à jour. La désignation d'une nouvelle PC révoquera toute nomination antérieure.

ÉVALUATIONS DE CONVENANCE

À titre de gestionnaire de portefeuille, Heward a l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que toute recommandation, instruction ou opération d'achat ou de vente de titres est appropriée pour vous. Cela s'applique que nous agissions sur vos instructions ou que nous prenions des décisions pour votre compte géré. Selon le service fourni, nous remplirons cette obligation en mettant en œuvre un plan d'allocation d'actifs et/ou en gérant directement vos actifs. **Heward s'engage à faire passer les intérêts de ses Clients en premier lorsqu'elle prend une décision de placement en leur nom.**

Nos obligations BCC constituent l'un de nos devoirs fondamentaux envers vous. Nous avons la responsabilité de comprendre votre situation financière et personnelle et d'obtenir des informations exactes et à jour afin de formuler des recommandations de placement convenables pour votre Compte.

Pour satisfaire à notre obligation de convenance, nous devons également « Bien connaître son produit » (BCP). Par notre processus de diligence BCP, Heward analyse chaque placement dans lequel nous vous positionnons ou que nous vous recommandons. Cela inclut la diligence à l'égard des fonds de placement, des gestionnaires tiers et/ou des titres individuels. Sans limitation, nous considérons généralement la réputation et l'historique du produit ou du

gestionnaire, le potentiel de gain et de perte, le niveau de risque et les conflits d'intérêts potentiels, l'horizon et la complexité, ainsi que les caractéristiques spécifiques (frais et coûts, liquidité, droits de rachat, fréquence, complétude et exactitude de l'information continue fournie par l'émetteur).

Une fois vos renseignements BCC recueillis et notre diligence BCP effectuée, nous sommes en mesure de déterminer la convenance et de vous fournir des conseils éclairés.

BLOCAGES TEMPORAIRES

Nous pouvons suspendre temporairement l'achat ou la vente de titres pour votre compte, ou le retrait ou le transfert d'espèces ou de titres de votre Compte, si nous croyons raisonnablement que vous pourriez souffrir d'une maladie, d'une déficience, d'un handicap ou d'une limitation liée au vieillissement qui vous expose à un risque d'exploitation financière, ou si nous croyons que vous êtes ou pourriez être exploité financièrement, ou encore si nous croyons que vous n'avez pas la capacité mentale pour prendre des décisions financières.

Si nous imposons un blocage temporaire, un avis écrit motivé vous sera transmis dans les plus brefs délais après la mise en place de la blocage. À moins que la blocage ne soit levée, un avis de maintien motivé vous sera transmis dans les 30 jours suivant l'imposition de la blocage, puis tous les 30 jours par la suite. Dans ces circonstances, nous pourrions également contacter votre PC, si elle a été désignée.

RELEVÉS DE COMPTE

Les relevés peuvent être transmis sur support papier à votre adresse postale ou électroniquement. Heward recueille votre consentement à la livraison électronique dans la documentation d'ouverture de compte. Vous pouvez demander de recevoir des relevés papier.

Heward fournit à ses Clients des relevés de portefeuille à la fin de chaque trimestre (chacun, un « **Relevé trimestriel** »), ou plus fréquemment selon entente.

Les Relevés trimestriels comprennent les informations réglementaires relatives à toute opération effectuée pour le Client durant la période :

- la date de l'opération;
- s'il s'agit d'un achat, d'une vente ou d'un transfert;
- le nom du titre acheté ou vendu;
- le nombre de titres;
- le prix unitaire (achat/vente);
- la valeur totale de l'opération (achat/vente).

Les relevés incluent également, selon le cas, au dernier jour de la période :

- le nom et la quantité de chaque titre au compte;
- la valeur marchande de chaque titre;
- la valeur aux livres de chaque position;
- tout solde de trésorerie;
- la valeur marchande totale des espèces et titres au compte.

RAPPORTS ANNUELS SUR LES FRAIS ET LE RENDEMENT

Chaque année, Heward vous fournit un :

Rapport sur les frais et autres rémunérations – détaillant les frais et rémunérations reçus de votre part durant la période, ainsi qu'un sommaire annuel de tous les frais encourus par vous et de toute autre rémunération reçue par Heward relativement à votre compte;

Rapport sur le rendement des placements – détaillant le taux de rendement de votre (vos) compte(s), basé sur vos dépôts et retraits, les dividendes et intérêts crédités, et les variations des valeurs des titres détenus. Ce rapport vise à vous aider à situer la performance de votre portefeuille au regard de vos objectifs financiers à long terme.

RISQUES

La décision d'investir dans un Portefeuille vous expose à divers risques. En contrepartie, les Clients s'attendent généralement à obtenir, pour un horizon donné, un rendement supérieur à celui de dépôts bancaires ou de certificats de placement garanti. Il est essentiel, dans la poursuite de vos objectifs, de tenir compte de votre aptitude et de votre tolérance aux risques d'un portefeuille.

Ce qui suit présente un résumé de certains risques à considérer. Ils sont divisés en trois catégories : (a) Risques généraux; (b) Risques associés aux titres à revenu fixe; (c) Risques associés aux actions.

Risques généraux

Risque d'érosion de la valeur réelle :	Une inflation élevée réduit la valeur réelle d'un portefeuille au fil du temps en diminuant le pouvoir d'achat.
Risque systématique lié aux marchés :	Même diversifié, un portefeuille n'est pas à l'abri de baisses généralisées causées par des chocs imprévus (économiques, politiques, financiers, etc.).
Risque de liquidité :	Certains titres sont moins liquides (faible flottant, faible volume, manque d'intérêt), ce qui peut empêcher de les convertir rapidement en espèces sans accepter de concessions substantielle sur le prix important — affectant aussi l'accès rapide à vos fonds.
Risque lié aux titres étrangers :	Des facteurs économiques, politiques, juridiques et sociaux, des normes comptables différentes ou des informations moins rapides peuvent nuire aux investissements hors Canada.
Risque de change :	La dépréciation d'une devise étrangère par rapport au dollar canadien peut réduire la valeur de placements libellés dans cette devise.
Risque réglementaire et fiscal :	Des changements de cadre réglementaire (p. ex. services financiers, télécoms, énergie) ou des modifications fiscales (élargissement d'assiette, hausse de taux, suppression de crédits) peuvent réduire la valeur des titres.

Risques associés aux titres à revenu fixe

Risque de hausse des taux :	Une hausse (ou l'anticipation d'une hausse) des taux fait baisser généralement la valeur des titres à revenu fixe.
Risque de réinvestissement :	En période de baisse généralisée des taux, le réinvestissement à l'échéance peut se faire à un taux inférieur, réduisant le revenu futur.

Risque de crédit :

La valeur des titres à revenu fixe dépend de la capacité des émetteurs à honorer leurs engagements (intérêts et capital). La baisse de la confiance des investisseurs résultant de la détérioration perçue du profil d'un émetteur entraîne souvent une baisse marquée de ses titres.

Risques associés aux actions

Risque de hausse des taux :

Les taux sont un facteur clé d'évaluation des actions; une hausse (ou son anticipation) peut entraîner une réévaluation à la baisse des marchés boursiers.

Risque de marchés baissiers :

Les marchés reflètent les perspectives économiques et de profits; une dégradation des perspectives peut provoquer des baisses.

Risque sectoriel :

Concurrence, marchés desservis, chaîne d'approvisionnement, produits de substitution — des vents contraires sectoriels peuvent nuire aux sociétés du secteur et à leurs actionnaires.

Risque spécifique à l'émetteur :

Chaque entreprise fait face à des risques financiers et opérationnels susceptibles d'avoir des répercussions négatives pour les investisseurs.

EFFET DE LEVIER

Heward déconseille l'utilisation de fonds empruntés pour investir. Emprunter pour investir comporte un risque accru par rapport à un achat au comptant. Votre obligation de rembourser le prêt et de payer les intérêts demeure, même si la valeur de l'investissement diminue. En général, vous ne devriez emprunter que si vous :

- tolérez le risque,
- êtes à l'aise d'assumer une dette pour des placements volatils,
- investissez à long terme, et
- avez un revenu stable.

INDICES DE RÉFÉRENCE DE RENDEMENT

Un indice de référence sert à comparer la performance de vos placements. Nous pouvons utiliser des indices pour évaluer la performance de vos placements et vous permettre de la comparer à un indice représentatif de la composition de votre Portefeuille. Gardez à l'esprit :

- la composition de votre Portefeuille reflète la stratégie convenue; l'indice peut donc différer;
- les indices ne tiennent généralement pas compte des frais et dépenses.

Les renseignements sur tout indice utilisé pour les Clients en gestion de portefeuille de Heward seront indiqués, le cas échéant, dans votre documentation de compte, vos relevés et rapports.

CONFLITS D'INTÉRÊTS

En vertu des lois canadiennes, nous devons cerner et gérer les conflits d'intérêts importants actuels et raisonnablement prévisibles dans le meilleur intérêt des clients, notamment lorsque :

- vos intérêts et ceux de Heward ou de son personnel (p. ex., ses personnes inscrites) sont divergents;
- Heward ou ses employés pourraient être influencés à prioriser leurs intérêts;

- des avantages pécuniaires ou non pécuniaires offerts à nous ou à nos employés pourraient compromettre votre confiance.

Le caractère « important » d'un conflit dépend des circonstances. Nous évaluons s'il pourrait raisonnablement influencer sur vos décisions ou sur nos recommandations/décisions.

Notre politique est d'identifier les conflits et de les résoudre dans votre meilleur intérêt, avant le nôtre. Si un conflit ne peut être résolu dans votre intérêt, nous éviterons l'activité.

Services de personnes inscrites liées

Heward n'utilise pas les services d'une firme liée (conseiller/gestionnaire, courtier et/ou gestionnaire de fonds).

Émetteurs liés ou apparentés

Un émetteur est « lié » s'il exerce un contrôle sur nous, si nous exerçons un contrôle sur lui, ou si un tiers exerce un contrôle sur les deux. Un émetteur est « apparenté » s'il existe une dette ou une relation qui pourrait amener un investisseur raisonnable à mettre en doute l'indépendance entre l'émetteur et nous.

Bien que nous n'ayons actuellement aucun émetteur lié ou apparenté autre que les Fonds Heward, nous pouvons, dans le cours normal :

- exercer notre pouvoir discrétionnaire pour acheter ou vendre ces titres pour vos comptes;
- recommander ces titres;
- vendre des titres de fonds communs (y compris les Fonds Heward) ou d'autres véhicules collectifs que nous ou nos sociétés affiliées créons, gérons ou distribuons.

Ces services sont offerts dans le cours normal, conformément aux exigences réglementaires et de divulgation applicables.

À ce jour, les Fonds Heward suivants sont des émetteurs liés et apparentés :

- Fonds d'actions Heward
- Fonds de croissance de dividendes canadiens
- Fonds de revenu Heward
- Fonds de leaders mondiaux Heward

Les Fonds Heward peuvent être considérés comme des produits exclusifs puisqu'ils sont offerts exclusivement à nos Clients.

Dans le cadre de votre Portefeuille, le conflit le plus significatif est notre recommandation générale d'investir dans les Fonds Heward. Ces fonds, gérés par Majestic Investments, sont considérés comme des produits exclusifs. Cette recommandation peut être faite pour réaliser la stratégie convenue avec vous.

Nous pouvons aussi suggérer d'autres titres et fonds, et vous pouvez vous renseigner sur ces options. Toutefois, veuillez noter que nos évaluations de convenance portent principalement sur des fonds Heward alignés avec vos objectifs et votre stratégie, et peuvent ne pas tenir compte de l'ensemble des produits non exclusifs du marché, ni évaluer s'ils seraient meilleurs, pires ou équivalents pour vos besoins.

Activités externes

Certains membres (personnes autorisées ou inscrites) peuvent exercer des activités externes (« AE ») susceptibles de créer des conflits perçus ou potentiels. Ces conflits sont atténués par nos politiques : approbation préalable par le

chef de la conformité (« CCO »), approbation/divulgaration auprès du régulateur principal, et évaluation de la gestion possible du conflit dans l'intérêt des Clients.

Siéger à des conseils d'administration

Certains membres peuvent, à l'occasion, siéger au conseil d'administration de sociétés non inscrites. Heward n'entend pas amener ses Clients à investir dans des sociétés où siègent ces personnes. Notre rôle consiste généralement à sélectionner des gestionnaires tiers et à leur allouer des actifs. Les devoirs fiduciaires des administrateurs de Heward demeurent dans l'intérêt des Clients et de la Firme, et nos administrateurs s'assurent d'y consacrer le temps nécessaire.

À ce jour, Heward n'a pas de lien avec des émetteurs de titres.

Transactions personnelles

Si des gestionnaires de portefeuille ou d'autres employés investissent dans les mêmes titres que les Comptes de Clients, un conflit perçu peut exister. Heward applique des politiques et un Code d'éthique en matière de transactions personnelles (surveillance des transactions des employés, dirigeants et administrateurs ayant accès à l'information sur les comptes des Clients ou un Fonds Heward).

En plus de divulguer ce conflit potentiel, Heward le gère par l'adhésion stricte à ses politiques de conformité (BCC BCP et évaluations de convenance appropriées).

ENTENTES D'INDICATIONS

Certains Clients peuvent nous être référés par des planificateurs, gestionnaires de patrimoine ou autres fournisseurs. Nous concluons alors une entente d'indications prévoyant qu'un pourcentage des frais de gestion perçus par Heward auprès du Client référé soit versé au référé, généralement pendant toute la durée de la relation.

Si vous nous avez été référé, nous vous l'indiquerons afin que vous compreniez que le référé (ou ses représentants) est rémunéré par Heward pour la référence.

Nous avons également adopté plusieurs procédures pour nous assurer que l'acceptation d'un Client référé est dans son intérêt : (i) approbation du CCO, (ii) diligence envers les référents, (iii) accueil d'un Client référé seulement si nos services lui conviennent et s'il souhaite nous mandater, (iv) pas d'augmentation des frais de gestion du Client du fait du partage avec le référé, (v) tenue de registres de tous les paiements d'indications.

Heward n'a pas et n'entend pas créer d'incitatifs financiers (objectifs de vente/recettes) favorisant certains produits ou services.

MEILLEURE EXÉCUTION ET RÉPARTITION ÉQUITABLE

Conformément au Règlement 23-101 sur les règles de négociation, Heward doit déployer des efforts raisonnables pour obtenir la meilleure exécution lorsqu'elle agit pour un Client. La meilleure exécution signifie les conditions d'exécution les plus avantageuses raisonnablement disponibles compte tenu des circonstances.

La notion varie selon le contexte; pour satisfaire au critère des efforts raisonnables, Heward doit démontrer qu'elle respecte ses politiques et procédures : (i) suivre les instructions du Client et les objectifs fixés; (ii) appliquer un processus visant la meilleure exécution. Nous considérons plusieurs facteurs, dont les besoins du Client, la sélection de courtiers et de marchés appropriés, et un suivi régulier des résultats.

Sélection des courtiers

Notre objectif principal est d'obtenir le meilleur prix net et l'exécution la plus favorable pour nos Clients, sans que cela n'implique de ne considérer que le prix si d'autres normes sont satisfaites. Nous tenons compte de l'expertise du courtier dans le titre concerné, de sa capacité à prendre position pour améliorer la liquidité, de ses installations, fiabilité, solidité financière, timing, taille et exécution des ordres, ainsi que, lorsque permis, des services de recherche et statistiques/technologiques (données, logiciels, infrastructure TI) fournis au bénéfice des clients.

Nous négocions habituellement des taux de commission "exécution seulement". Toutefois, nous pouvons à l'occasion payer des taux incluant d'autres services (p. ex., conseils, recherche, bases de données/logiciels). Nous devons alors déterminer de bonne foi que la valeur reçue par les clients est raisonnable relativement aux commissions payées.

Heward n'est pas empêchée d'acheminer des opérations vers des courtiers ayant référé de nouveaux investisseurs, pourvu que le service soit comparable et les commissions équivalentes ou meilleures que celles autrement exigées. Nous surveillons le niveau de service rendu (coût et exécution).

Utilisation des commissions (soft dollars)

Heward peut recourir à des soft dollars. Tel que prévu au Règlement 23-102 – Utilisation du courtage des clients, les commissions ne peuvent payer que des services d'exécution et de recherche permis, au bénéfice des clients; elles ne peuvent couvrir nos frais généraux. Le montant doit être raisonnable compte tenu de la valeur reçue, et la meilleure exécution doit être respectée.

Répartition équitable

Des conflits peuvent surgir lorsque des occasions de placement ne sont pas suffisantes pour tous les Clients. Nous avons des politiques pour assurer l'équité de la répartition : pas de favoritisme entre comptes sous discrétion.

La décision d'allouer dépend des objectifs, de la taille, du pays de résidence, de la trésorerie disponible, de la sophistication, etc.

Nous agrégeons souvent les ordres et appliquons une répartition au prorata selon le poids cible déterminé par le gestionnaire. Étant donné la liquidité de la plupart des composantes des portefeuilles, les Clients reçoivent normalement l'allocation ciblée. Une flexibilité demeure lorsque l'ordre n'est pas entièrement exécuté toute dérogation au prorata doit rester juste et raisonnable. Le principe fondamental est d'être équitable pour tous, selon les objectifs et politiques, et d'éviter l'apparence de favoritisme ou de discrimination envers les clients.

Vous pouvez nous demander une copie intégrale de notre Politique de répartition équitable.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

La protection des renseignements personnels de nos Clients est primordiale. Voici un résumé de nos politiques concernant les informations des clients actuels et anciens que nous collectons, utilisons et divulguons. Des informations supplémentaires figurent dans notre Énoncé de confidentialité publié ou disponibles sur demande.

Nous recueillons et conservons des renseignements personnels dans le cadre de la gestion des Comptes. Nous pouvons recueillir ces renseignements pour fournir des services de gestion de placements, satisfaire aux exigences légales et réglementaires, et pour toute autre fin à laquelle les Clients pourraient consentir. Les renseignements proviennent :

- des ententes de gestion, formulaires d'ouverture des comptes ou autres formulaires fournis;
- des transactions avec nous et nos sociétés affiliées, le cas échéant;
- des rencontres et conversations téléphoniques.

Sauf indication contraire, en nous fournissant leurs renseignements personnels, les Clients consentent à leur collecte, utilisation et divulgation telles que décrites. Nous recueillons et conservons ces renseignements afin d'offrir le meilleur service, d'établir l'identité, de nous protéger contre l'erreur et la fraude, de respecter la loi et d'évaluer l'admissibilité à nos produits.

Nous pouvons divulguer des renseignements à des tiers, au besoin, et à nos sociétés affiliées en lien avec nos services, notamment :

- fournisseurs de services financiers (banques, etc.);
- autres prestataires (comptabilité, services juridiques, fiscalité);
- autorités fiscales et réglementaires.

Nous protégeons vos renseignements et en limitons l'accès aux employés/personnes qui doivent y avoir accès. Chaque employé est responsable de la confidentialité.

Un Client peut accéder à ses renseignements pour en vérifier l'exactitude, retirer son consentement à leur collecte/utilisation/divulgation et mettre à jour ses informations en communiquant avec le département de conformité de Heward, , au (514) 985-5757 ou compliance@heward.com. Le maintien de votre compte pourrait être affecté si vous retirez votre consentement.

En souscrivant à des parts d'un Fonds Heward, vous autorisez la divulgation et la collecte indirecte de renseignements par la CVMO (OSC) et d'autres organismes. Renseignements :

Administrative Support Clerk
Suite 1903, Box 55, 20 Queen Street West
Toronto (Ontario) M5H 3S8
Téléphone : (416) 593-3684
Télécopieur : (416) 593-8122

Heward se réserve le droit de modifier sa Politique de confidentialité en tout temps. En cas de changement, nous vous en informerons.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un Client souhaite déposer une plainte formelle à l'égard de nos services-conseils ou de nos personnes inscrites, Heward a adopté une politique d'examen des plaintes et réclamations visant un traitement équitable et efficace.

1. Nous nous assurons que la plainte formelle reçoit une réponse et une documentation satisfaisantes.
2. Au Québec : accusé de réception écrit dans les 10 jours et résolution écrite dans les 60 jours (ou 90 jours dans des circonstances exceptionnelles). Nous informerons également le plaignant, par écrit et sans délai, qu'il peut demander à Heward de transmettre le dossier de plainte à l'AMF s'il n'est pas satisfait du processus interne ou de son issue. L'AMF peut examiner la plainte et, si approprié, agir comme médiateur avec l'accord des parties. (Infos : www.lautorite.qc.ca, 1-877-525-0337, renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca.)
3. Hors Québec : nous informerons également le plaignant, par écrit et sans délai, qu'il peut demander à Heward de transmettre le dossier à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI/OBSI) s'il n'est pas satisfait du processus interne ou de son issue. L'OSBI peut examiner la plainte et, si approprié, agir comme médiateur avec l'accord des parties.

Pour un aperçu complet de notre Politique de traitement des plaintes, y compris les modalités de dépôt, consultez le résumé sur notre site Web ou contactez-nous pour en obtenir une copie.

VOTRE RELATION AVEC HEWARD

Heward vous encourage à participer activement à votre relation avec nous en :

Nous tenant à jour : fournissez des informations complètes et exactes et informez-nous rapidement de tout changement pouvant influencer les placements appropriés (situation personnelle/financière, besoins et objectifs, tolérance au risque, horizon).

Restant informé : comprenez les risques et rendements potentiels; lisez attentivement la documentation fournie.

Posant des questions : demandez des informations pour résoudre toute question au sujet de votre compte, des opérations, des placements, de votre relation avec Heward ou avec une personne inscrite agissant pour nous.

Surveillant vos placements : révisez toute la documentation de compte fournie par Heward et examinez régulièrement les avoirs et la performance de votre portefeuille.

ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Le soussigné confirme par la présente avoir reçu, lu et compris **le document d'information sur la relation avec le client** de Société de gestion d'investissement Heward Inc.

DATE : _____

CLIENT :

Par : 

Nom : _____