

INFORMATION SUR LA RELATION - PLANS UNIVERSITAS, REEFLEX ET INDIVIDUEL

L'objectif de l'*Information sur la relation* est de vous transmettre toute l'information qu'un investisseur raisonnable jugerait importante en ce qui concerne votre relation avec Kaleido Croissance inc. Nous vous invitons à prendre connaissance des informations qui y sont présentées.

LE RÔLE DE KALEIDO CROISSANCE INC. ET DE LA FONDATION KALEIDO

Kaleido Croissance inc. (« KCI ») est inscrite comme gestionnaire de fonds d'investissement et comme courtier en plans de bourses d'études auprès de l'Autorité des marchés financiers (« AMF »), au Québec, et de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB), au Nouveau-Brunswick. KCI agit comme placeur des plans de bourses d'études promus par la Fondation Kaleido (la « Fondation »).

KCI est une filiale à part entière de la Fondation.

La Fondation est une organisation à but non lucratif constituée en 1964 en vertu de la *Loi sur les compagnies, Partie III* (Québec). Elle est l'un des principaux promoteurs de plans de bourses d'études qualifiés à l'enregistrement de REEE au Canada. La mission de la Fondation s'énonce comme suit : « Faciliter l'atteinte du plein potentiel de chaque enfant en l'accompagnant dans son parcours pour inventer la société de demain ».

La Fondation agit comme promoteur des plans de bourses d'études suivants, dont il est question dans le présent document (collectivement, les « Plans » ou séparément, un « Plan ») :

- Plan UNIVERSITAS
- Plan REEFLEX
- Plan INDIVIDUEL

Chacun des Plans est une fiducie constituée en vertu d'une convention de fiducie et a un patrimoine distinct de ceux de la Fondation et de KCI. Trust Eterna inc. agit à titre de fiduciaire des Plans. La structure de la fiducie offre transparence et sécurité relativement à la garde, la conservation et l'utilisation qui est faite de vos cotisations, des subventions gouvernementales et des revenus accumulés sur ces montants.

Les éléments d'actifs qui sont aux comptes des clients de KCI sont gardés par Fiducie RBC Services aux Investisseurs, qui agit à titre de dépositaire. Fiducie RBC Services aux Investisseurs est un dépositaire canadien, tel que ce terme est défini dans la réglementation en valeurs mobilières, qui a son principal établissement à Toronto, en Ontario. Fiducie RBC Services aux Investisseurs n'est pas une partie liée à KCI ou à la Fondation et en est opérationnellement indépendante. Fiducie RBC Services aux Investisseurs a la responsabilité de garder les éléments d'actifs qui sont aux comptes des clients de KCI avec le même degré de soin que celui dont il fait preuve à l'égard de ses propres biens de nature similaire dont il a la garde.

Les représentants de KCI sont dûment inscrits comme représentants en plans de bourses d'études au sens de la réglementation en valeurs mobilières. Ils respectent les exigences prescrites en matière de scolarité, de formation et de compétence. KCI et ses représentants offrent exclusivement les plans de bourses d'études promus par la Fondation. À titre de courtier en plans de bourses d'études, KCI a l'obligation d'évaluer que toute mesure qu'elle prend ou recommande pour un client relativement à un placement convient au client et donne préséance aux intérêts de celui-ci.

La gouvernance de KCI et de la Fondation est essentiellement composée des mêmes personnes. La Fondation possède un conseil d'administration indépendant qui supervise la direction et la gestion de chacun des Plans, ces dernières étant effectuées par KCI.

En sa qualité de gestionnaire de fonds d'investissement, KCI a la responsabilité de diriger l'activité, l'exploitation et les affaires relatives aux Plans. C'est elle qui, sous la supervision de la Fondation, veille à sélectionner et à retenir les services de la plupart des autres intervenants dans la structure d'opération, soit le fiduciaire, le dépositaire, les gestionnaires de portefeuille, l'actuaire externe et les auditeurs.

LES PLANS DE BOURSES D'ÉTUDES

Un plan de bourses d'études est émis par une fiducie sous forme de contrat appelé « convention de plan de bourses d'études ». Ce contrat intervient entre la Fondation, qui agit au nom du Plan, et vous-même, le souscripteur. Le plan de bourses d'études émis est un titre, au sens de la législation en valeurs mobilières.

Un plan de bourses d'études vous permet d'épargner dans l'objectif de favoriser la poursuite d'études postsecondaires d'un enfant que vous désignez bénéficiaire, lui donnant droit, le cas échéant et sous certaines conditions, à des paiements d'aide aux études (« PAE »). Les PAE sont payés, sur instruction de KCI, par l'institution financière qui agit comme dépositaire.

Une ouverture de compte dans un plan de bourses d'études vous amène également à participer ou à établir un régime enregistré d'épargne-études (« REEE ») au sens des lois fiscales. En vertu du contrat que vous souscrivez, vous effectuez un versement unique ou vous vous engagez à effectuer plusieurs versements périodiques qui constituent vos cotisations.

Le plan de bourses d'études peut être (i) collectif, auquel cas vous y participez avec d'autres souscripteurs (le Plan REEFLEX), ou (ii) individuel (le Plan INDIVIDUEL), auquel cas vous êtes le seul souscripteur à y participer. Dans un plan collectif, contrairement à un plan individuel, vous acceptez à l'avance, comme souscripteur, de céder les revenus accumulés sur vos cotisations au bénéfice du plan collectif. De plus, si vous participez à un plan collectif, les montants de cotisations que vous avez à payer dépendent des unités ou fractions d'unité que vous souscrivez aux termes de votre contrat.

Les modalités des divers plans de bourses d'études promus par la Fondation sont décrites dans le prospectus qui vous est remis lors de votre adhésion à un Plan ou, au plus tard, dans les deux jours qui suivent. Une fois votre contrat enregistré auprès des autorités fiscales à titre de REEE, KCI peut demander en votre nom le paiement des subventions gouvernementales à l'acquit exclusif de votre bénéficiaire et en tirer des revenus de placement additionnels.

Vos cotisations et les subventions gouvernementales, de même que les revenus de placement accumulés et versés sur ces cotisations et ces subventions, sont investis et gérés conformément aux politiques de placement adoptées par KCI. Les politiques de placement de KCI pour chacun des plans sont détaillées aux prospectus. Pour mettre en œuvre ces politiques et gérer les portefeuilles de placements constitués en conséquence, KCI retient les services de gestionnaires de portefeuille réputés, inscrits auprès des autorités en valeurs mobilières.

Nos représentants sont en mesure de vous fournir l'information dont vous avez besoin pour prendre des décisions éclairées concernant le plan de bourses d'études qui vous convient.

LES AVANTAGES D'INVESTIR DANS UN REEE

Un REEE, qu'il soit collectif ou individuel, vous offre les avantages suivants :

- Vous ne payez pas d'impôt sur les revenus générés par les cotisations pendant que vous cotisez ;
- Aucun impôt n'est payable par les Plans sur les revenus et les cotisations reçues ;
- Le paiement de l'impôt applicable sur les montants de PAE est différé et transféré au bénéficiaire dont le taux d'imposition est généralement faible ;
- La *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) vous permet d'épargner jusqu'à 50 000 \$ par bénéficiaire, excluant les subventions gouvernementales ;
- Le gouvernement fédéral contribue à votre REEE par le biais de la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) qui équivaut à 20 % (ou plus, selon le revenu net familial rajusté du principal responsable du bénéficiaire) de vos cotisations annuelles pour un bénéficiaire admissible (maximum de 600 \$ en SCEE par année et de 7 200 \$ à vie) ;
- Pour les familles à faible revenu, et selon certaines conditions, le gouvernement fédéral ajoute une mesure incitative additionnelle, le Bon d'études canadien (BEC), qui pourrait permettre d'obtenir jusqu'à 2 000 \$ par bénéficiaire ;
- Si le bénéficiaire réside au Québec, votre REEE pourrait être bonifié par l'Incitatif québécois à l'épargne-études (IQEE) qui équivaut à 10 % (ou plus, selon le revenu net familial rajusté du principal responsable du bénéficiaire) de vos cotisations annuelles pour un bénéficiaire admissible (maximum de 300 \$ en IQEE par année et 3 600 \$ à vie) ;
- Au Québec, les montants de PAE versés n'entrent pas dans le calcul du revenu du bénéficiaire servant à déterminer l'admissibilité à l'aide financière aux études (prêts et bourses) ;
- Le Plan REEFLEX et le Plan UNIVERSITAS (les « plans collectifs ») vous offrent la possibilité de changer de bénéficiaire, sous réserve de certaines conditions à respecter.

À l'échéance des plans collectifs, vous aurez droit au remboursement de vos cotisations et d'un montant équivalant aux frais de souscription payés.

Si vous avez opté pour le Plan INDIVIDUEL, vous pouvez changer de bénéficiaire et mettre fin à votre contrat en tout temps et vous conservez le droit de retirer vos cotisations (excluant les frais de souscription) ainsi que les revenus accumulés sur celles-ci, sous certaines conditions.

LES RISQUES D'INVESTIR DANS UN REEE

Comme pour tout type de placement, le placement dans un plan de bourses d'études comporte certains risques. Il est recommandé de bien considérer les facteurs de risques suivants ainsi que ceux que vous pouvez trouver aux prospectus avant de prendre la décision d'investir dans l'un ou l'autre des Plans promus par la Fondation.

Quand vous investissez dans un Plan, vous pourriez subir une perte dans les 9 situations suivantes :

- 1. Aucune garantie d'atteinte des objectifs de placement.** Il n'existe aucune garantie que KCI sera en mesure de réaliser ses objectifs de placement. Ainsi, le taux de rendement du portefeuille pourrait être inférieur à ce que vous anticipiez au moment de votre adhésion et cette situation pourra affecter le montant de PAE disponible pour votre bénéficiaire.
- 2. Vous résiliez votre contrat avant la date d'échéance.** La résiliation de votre contrat avant la date d'échéance aura, de façon générale, des incidences financières négatives sur votre participation à celui-ci, sauf en cas de résolution de votre contrat dans les 60 jours de sa signature, conformément à la réglementation en valeurs mobilières. En cas de résiliation, vous perdrez une partie de vos cotisations correspondant au montant des frais de souscription déjà payés. Vous perdrez également le revenu de votre placement en faveur du Plan tel que déjà convenu. Les subventions gouvernementales que vous avez accumulées à votre compte seront remboursées aux gouvernements, à moins que le contrat ne soit transféré à un autre REEE.

- 3. Vous omettez de verser des cotisations.** Si vous voulez poursuivre votre participation au Plan, vous devrez verser les cotisations manquantes. Vous devrez également verser des intérêts au taux annuel de 4,0 % sur toute cotisation versée en retard. Cela pourrait être coûteux.

Si vous éprouvez des difficultés à verser des cotisations, différentes options s'offrent à vous. Vous pouvez réduire ou suspendre vos cotisations, cesser vos versements et réduire votre engagement au montant qui est déjà accumulé dans votre contrat, transférer les fonds dans un autre REEE ou dans un REEE offert par un autre fournisseur, ou résilier votre contrat. Des restrictions s'appliquent et des frais peuvent être exigés. Selon l'option choisie, vous pourriez subir la perte d'une partie ou de la totalité de vos cotisations, des revenus et des subventions gouvernementales. Si vous omettez de verser une cotisation et que vous ne remédiez pas à la situation dans un délai de 60 jours, nous pourrions résilier votre contrat.

- 4. Nous n'obtenons pas votre NAS et celui du bénéficiaire dans le délai requis.** Si nous devons résilier votre contrat en raison du fait que vous ne nous avez pas transmis votre NAS ou celui du bénéficiaire dans le délai requis de 24 mois suivant la signature du contrat, nous vous rembourserons vos cotisations, sous réserve du risque de placement et de la déduction des frais applicables.

- 5. Vous ou votre bénéficiaire laissez passer une date limite.** Cela pourrait limiter vos options par la suite. Vous pourriez également perdre le revenu de votre placement. Voici deux dates limites importantes pour les REEE :

- **La date limite pour faire une cotisation donnant droit à des subventions**

Les subventions du gouvernement fédéral et du Québec peuvent être versées au nom du bénéficiaire jusqu'à la fin de l'année civile au cours de laquelle le bénéficiaire atteint l'âge de 17 ans. Les cotisations versées à votre REEE au cours d'une année pendant laquelle le bénéficiaire atteint l'âge de 16 ou de 17 ans donnent droit à ces subventions sous certaines conditions uniquement.

- **La date limite pour faire une demande de PAE (date butoir)**

Si votre bénéficiaire est admissible à des PAE, vous devez en faire la demande au plus tard le 31 décembre de la 35^e année suivant l'entrée en vigueur du contrat. Cette date constitue le moment de la fin de vie d'un REEE en fonction de la loi. Sinon, votre bénéficiaire pourrait perdre le droit de réclamer les PAE auxquels il avait droit en vertu du Plan et qui ne lui ont pas été versés, ce qui engendre une perte financière. Lorsque votre bénéficiaire est considéré comme admissible, vous pouvez faire une demande de PAE à tout moment à compter de la date d'admissibilité via l'Espace client ou en communiquant avec nous pour que nous puissions vous transmettre le formulaire approprié.

- 6. Vous ou votre bénéficiaire ne résidez pas au Québec ou au Canada pour une certaine période.** L'admissibilité à obtenir des subventions pour une période donnée est liée au lieu de résidence du bénéficiaire. Le droit au versement d'un paiement de revenu accumulé est quant à lui lié au lieu de résidence du souscripteur. Si des subventions ont été obtenues pour une période durant laquelle le bénéficiaire résidait dans une province autre que le Québec, la subvention provinciale devra être remboursée au Gouvernement du Québec. Si le bénéficiaire résidait à l'extérieur du Canada, les subventions provinciales et fédérales devront alors leur être remboursées.

- 7. Votre bénéficiaire n'est pas inscrit à des études admissibles.** Bien que le capital investi appartienne au souscripteur, les PAE ne peuvent être versés qu'à un bénéficiaire qui s'inscrit à des études admissibles. Les programmes de formation admissibles ou programme de formation déterminés sont ceux qui respectent les exigences gouvernementales ayant trait au droit de recevoir des PAE. Pour plus de renseignements, consultez le prospectus. Si votre bénéficiaire n'est pas admissible à obtenir un PAE, vous pourriez transférer des sommes à un autre bénéficiaire dans certaines circonstances, ou encore recevoir des paiements de revenus accumulés selon certaines conditions décrites au prospectus. Certaines de ces options pourraient entraîner une perte de revenu, une perte de subventions gouvernementales ainsi qu'une perte de droit au remboursement d'un montant équivalant aux frais de souscription.

8. Votre bénéficiaire n'a pas reçu l'ensemble de ses PAE avant la date butoir. Si vous ne réclamez pas la totalité des PAE pour votre bénéficiaire pendant qu'il est encore possible de le faire, qu'il cesse de faire des études admissibles et qu'il n'en fait pas d'autres avant la fin de vie du REEE (31 décembre de la 35^e année suivant l'entrée en vigueur du contrat), il pourrait perdre le droit de réclamer les autres PAE auxquels il pourrait avoir droit en vertu du Plan et qui ne lui auraient pas encore été versés.

9. Différents frais peuvent vous être imposés dans certaines situations. Outre les frais de souscriptions et les frais payés par le Plan, des frais supplémentaires sont imposés pour les demandes de recherche aux archives et, pour les souscripteurs de plans collectifs, pour les cotisations dans le plan INDIVIDUEL lorsque le bénéficiaire a 16 ou 17 ans. Veuillez consulter le prospectus pour le détail de ces frais.

Si vous vous trouvez dans l'une ou l'autre des situations pouvant entraîner une perte financière, communiquez avec nous ou avec votre représentant afin de mieux comprendre les options qui vous permettraient de réduire vos risques.

MISE EN GARDE SUR L'UTILISATION DE L'EFFET DE LEVIER FINANCIER

La cotisation à un REEE au moyen de fonds empruntés comporte plus de risques qu'une cotisation au comptant. Si vous empruntez des fonds pour cotiser, vous avez l'obligation de rembourser votre emprunt et de payer les intérêts exigés par les modalités de l'emprunt. Vous ne devriez envisager d'emprunter pour cotiser que dans les situations suivantes : si vous êtes à l'aise avec le risque, que vous n'éprouvez aucune crainte à l'idée de contracter un emprunt pour cotiser et que vous avez un revenu stable.

INVESTISSEMENT DURABLE

KCI a la conviction que les organisations qui tiennent compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et des risques connexes dans leurs décisions de gestion sont généralement mieux positionnées pour créer de la valeur à long terme et pour être résilientes en période de crise. En tant qu'investisseur à long terme, KCI considère qu'une approche favorisant l'investissement durable est tout à fait compatible avec ses objectifs et son horizon de placement. L'investissement durable constitue un pilier important de la stratégie de gestion d'actifs déployée chez KCI afin de bien gérer les risques et de toujours demeurer axée sur le rendement.

En décembre 2020, le conseil d'administration de Kaleido Croissance inc. a adopté une politique d'investissement durable visant à formaliser l'engagement de KCI à inclure des considérations d'investissement durable aux méthodes de placements appliquées à l'ensemble des actifs sous gestion et au processus de sélection des gestionnaires de portefeuille. L'effet visé de l'implantation de cette politique est une meilleure évaluation des risques et des opportunités ESG des titres à sélectionner, et ultimement, de meilleures décisions de placement pour les clients.

KCI ne fait affaire qu'avec des gestionnaires de portefeuille qui sont signataires des principes pour l'investissement responsable (PRI), une initiative lancée en partenariat avec l'Organisation des Nations unies. Les facteurs ESG sont considérés dans l'ensemble des stratégies de placement mises en œuvre par les gestionnaires de portefeuille.

INDICES DE RÉFÉRENCES

Les cotisations reçues des souscripteurs et les subventions gouvernementales sont investies, et gérées par des gestionnaires de portefeuille reconnus.

Des objectifs de placement fondamentaux dictent les stratégies et politiques de placement des Plans. Les objectifs de placement fondamentaux propres aux Plans sont détaillés aux prospectus.

Un indice de référence suit la performance d'une classe d'actifs ou d'un univers d'investissement sur une période donnée. KCI détermine les indices de références appropriés pour chacun des plans en fonction de leurs objectifs fondamentaux et pour chacune des catégories d'actifs faisant partie des mandats de gestion confiés aux différents gestionnaires de portefeuilles. Les gestionnaires de portefeuille qui adoptent des stratégies de gestion active sont évalués sur leur capacité à réaliser des rendements supérieurs aux indices de référence à long terme, tandis que les gestionnaires de portefeuille qui ont une stratégie indicielle sont évalués sur leur aptitude à reproduire le rendement de leur indice de référence.

Au premier trimestre de chaque année, la direction de KCI publie le rapport annuel de la direction sur le rendement de chacun des Plans qui compare les rendements obtenus avec celui des indices de référence.

LES FRAIS ASSOCIÉS DE FONCTIONNEMENT

Lorsque vous investissez dans l'un ou l'autre des Plans, vous versez à KCI des frais de souscription. Pour les plans collectifs, ces frais s'élèvent à 200 \$ par unité entière et sont donc tributaires du nombre d'unités que vous souscrivez. Pour ce qui est du Plan INDIVIDUEL, le montant total des frais de souscription ne peut dépasser 200 \$.

Pour les plans collectifs, les premières cotisations que vous déposez servent à payer les frais de souscription jusqu'à concurrence de 50 % de ces frais. Le solde est pris à raison de 50 % des cotisations suivantes. Pour le Plan INDIVIDUEL, un ratio de 40 % de chacune des cotisations servira à acquitter les frais de souscription, jusqu'à concurrence d'un montant total de 200 \$.

Si vous avez souscrit à une police d'assurance vie et invalidité pour couvrir le solde de vos cotisations à effectuer en cas de décès ou d'invalidité, les primes sont indiquées à votre contrat d'assurance et sont payables à la Fondation en même temps que le versement des cotisations prévues à votre plan de bourses d'études.

Des frais administratifs vous seront imposés, lesquels seront prélevés par KCI, à titre de gestionnaire de fonds d'investissement, à même les revenus accumulés sur les cotisations au Plan pour couvrir les coûts associés à l'administration et à la gestion des plans. Les frais administratifs s'élèvent à 1,305 % (excluant les taxes applicables) de l'actif sous gestion.

Aux frais administratifs s'ajoutent des frais de gestion qui comprennent notamment les honoraires du fiduciaire, du dépositaire et des gestionnaires de portefeuille. La rémunération des membres du comité d'examen indépendant est facturée directement aux différents Plans au prorata de la valeur de l'actif sous gestion.

KCI publie annuellement les rendements qu'ont connu les Plans au cours du dernier exercice financier dans le rapport de la direction sur le rendement. Ce rapport présente brièvement les perspectives économiques pour l'année à venir, les objectifs et les stratégies de placement du Plan, mais surtout fournit une analyse complète des derniers rendements obtenus. Les rendements bruts et les rendements nets des frais d'administration et de gestion y sont indiqués. Ces frais sont déduits du rendement de vos placements. Les frais de gestion et les honoraires d'administration ont comme effet cumulatif dans le temps de réduire le rendement net cumulatif de vos placements. Les frais de souscription ont pour effet cumulatif dans le temps de réduire le rendement brut de vos placements étant donné qu'ils sont prélevés sur les cotisations que vous épargnez.

KCI reçoit une rémunération établie en fonction du nombre ou de la valeur des plans de bourses d'études souscrits. Les frais de souscription acquittés par le souscripteur, conformément au Plan qu'il acquiert, sont versés à KCI pour payer les commissions des représentants et les autres frais de distribution.

À la suite de votre adhésion au Plan, certains frais pourraient vous être imposés si vous y apportez des changements. Veuillez vous reporter aux frais qui sont indiqués dans le prospectus visant le Plan que vous avez souscrit.

PERSONNE À CONTACTER EN CAS DE SITUATION PARTICULIÈRE

Il peut arriver que KCI ou la Fondation communiquent avec la personne indiquée comme « personne-ressource n'habitant pas avec le souscripteur » au formulaire d'ouverture de compte si nous perdons contact avec vous, soupçonnons une situation d'exploitation financière à votre égard ou une situation d'incapacité en matière de prise ou d'absence de prise de décisions financières. Nous vous invitons à désigner une personne de confiance pour vous qui est d'âge majeur. Cette personne-ressource n'a aucune autorité pour transiger au compte. Vous autorisez KCI et la Fondation à communiquer avec cette personne-ressource dans les circonstances indiquées ci-dessus. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment en nous avisant par écrit.

BLOCAGE TEMPORAIRE DE VOTRE COMPTE

Afin de protéger sa clientèle vulnérable, KCI a la possibilité de bloquer temporairement l'accès à un compte dans les deux situations suivantes :

- lorsqu'elle estime raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière est survenu ou survient ou qu'une tentative d'exploitation financière a eu ou aura lieu et que le souscripteur concerné est un client vulnérable ; ou
- lorsqu'elle estime raisonnablement que le souscripteur ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Lors de l'imposition d'un blocage temporaire, KCI doit en aviser le client dès que possible et réviser sa décision à tous les 30 jours si elle maintient le blocage.

VOTRE RELEVÉ DE COMPTE ANNUEL

Vers la fin du premier trimestre de chaque année civile, KCI vous fournira, par le biais de l'Espace client ou par la poste, votre relevé de compte au 31 décembre de l'année précédente.

De plus, le rapport de la direction sur le rendement des fonds, les états financiers audités des fonds au 31 décembre et les états financiers intermédiaires résumés non audités des fonds au 30 juin sont expédiés à tout souscripteur qui en fait la demande par écrit. Ces états financiers et autres documents sont aussi disponibles sur notre site Internet à kaleido.ca et sur SEDAR, le système de dépôt électronique mis au point par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, à sedar.com.

ASSURANCE VIE ET INVALIDITÉ COLLECTIVE

KCI a conclu une entente avec Humania Assurance inc. concernant l'offre aux souscripteurs d'une assurance vie et invalidité collective. En vertu de cette entente, KCI et ses représentants sont autorisés par la réglementation à agir comme distributeur de cette assurance. Pour ses services d'administration de l'assurance, KCI reçoit une rémunération qui pourrait excéder 30 % du coût de la prime.

LES ENTENTES D'INDICATION DE CLIENTS

Une entente d'indication de clients est une entente selon laquelle une personne inscrite au sens de la réglementation sur les valeurs mobilières accepte de payer ou de recevoir une commission d'indication de clients, c'est-à-dire, tout avantage ou toute forme de rémunération, directe ou indirecte, versée pour l'indication d'un client à une personne, inscrite ou non.

KCI dispose de politiques et de procédures en place visant à encadrer les ententes d'indication de clients conformément aux exigences réglementaires. Lors de la conclusion de toute entente d'indication de client, l'intérêt des clients doit être priorisé.

Tout client qui est indiqué (référé) à un représentant ou à KCI devient son client pour ce qui est de la prestation des services visés par l'entente d'indication de clients et le représentant doit remplir envers ce client toutes les obligations liées à son inscription, notamment les obligations de connaissance du client et d'évaluation de la convenance.

Toutes nos ententes d'indication de clients font l'objet d'un contrat écrit entre KCI et une partie prenante, à l'intérieur duquel sont stipulées toutes les modalités essentielles au sens de la loi, telles que les rôles et responsabilités de chacune des parties, les restrictions auxquelles elles sont assujetties, l'information à fournir aux clients indiqués et la personne qui doit fournir l'information aux clients indiqués.

KCI exige que chacun de ses représentants avise et remette un avis de divulgation des ententes d'indication de clients en vigueur et dont il fait l'objet avant l'ouverture de compte ou avant la conclusion de toute transaction. Le sommaire comprend notamment le nom de chacune des parties prenantes à l'entente, les modalités importantes du contrat et les conflits d'intérêts potentiels découlant de la relation entre les parties au contrat et tout autre élément devant être légalement divulgué.

DIVULGATION DES CONFLITS D'INTERÊTS

Veillez consulter le document « Divulgation des conflits d'intérêts UNIVERSITAS, REEFLEX et INDIVIDUEL » pour connaître toute l'information pertinente sur la façon dont nous traitons les conflits d'intérêts. Ce document vous est remis à l'ouverture de votre compte et à l'occasion de toute modification importante de son contenu. Vous pouvez aussi le trouver sur notre site internet, dans la section À propos – Documentation financière.

LES PLAINTES ET LA RÉOLUTION DE DIFFÉRENDS

Les souscripteurs qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander la résolution du problème. KCI doit s'assurer que toutes les plaintes des souscripteurs soient traitées de façon équitable et rapide.

Voici les étapes à suivre pour formuler une plainte :

Étape 1 – Communiquer avec votre représentant

Si vous avez une insatisfaction, nous vous invitons à communiquer avec votre représentant(e). Vous pouvez aussi communiquer avec notre service à la clientèle pour présenter vos préoccupations de sorte que nous puissions les analyser dans des délais raisonnables et de manière satisfaisante.

Étape 2 – Communiquer avec notre responsable des plaintes

Si vous jugez que votre préoccupation n'a pas été traitée à votre satisfaction par votre représentant(e) et/ou le service à la clientèle, veuillez nous faire part de votre plainte en remplissant le [formulaire de plainte](#), ou en nous écrivant par la poste ou par courriel. Le formulaire papier est également disponible sur demande en contactant notre service à la clientèle.

Responsable des plaintes

Kaleido Croissance inc.

1035, avenue Wilfrid-Pelletier, bureau 500

Québec (Québec) G1W 0C5

Sans frais : 1 877 410-REEE (7333)

Courriel : info@kaleido.ca

Si vous avez besoin d'assistance afin de formuler votre plainte, vous pouvez contacter notre service à la clientèle en composant le 418 651-8975 ou le 1 877 410-7333.

Vous pouvez également déposer votre plainte directement auprès de l'Autorité des marchés financiers (ci-après « l'Autorité ») en remplissant le formulaire suivant : [Formulaire de plainte](#)

Notez toutefois que l'Autorité transférera la plainte à Kaleido pour qu'elle soit traitée selon son processus interne.

Vous trouverez ci-dessous les étapes du processus de traitement des plaintes.

Étape 3 – Traitement de la plainte

3.1 Réception d'une plainte

Prenez note que dès que Kaleido reçoit une plainte, celle-ci est sans délai consignée dans un registre de plaintes. Un dossier avec un code d'identification est créé, lequel comportera tous les documents à venir en lien avec l'analyse de la plainte. Dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la plainte, Kaleido vous fera parvenir un accusé de réception comportant les informations pertinentes à votre plainte, ainsi que la date limite à laquelle Kaleido vous fera parvenir sa réponse finale.

3.2 Analyse de la plainte

Le responsable des plaintes procède à l'analyse de votre demande. Si une ambiguïté persiste quant à la demande, le responsable des plaintes pourrait communiquer avec vous pour obtenir plus d'informations.

3.3 Décision finale relative à la demande

Une réponse finale à votre plainte vous sera acheminée dans les 60 jours suivant la date de la réception de la plainte. Exceptionnellement, il est possible que Kaleido se prévale d'un délai de 30 jours supplémentaire pour vous répondre si des circonstances exceptionnelles ou hors de son contrôle le justifie. Le cas échéant, vous serez informé de la nouvelle date que vous recevrez notre réponse finale.

3.4 Offre pour règlement à la satisfaction du client.

Le cas échéant, si Kaleido vous présente une offre de règlement, vous disposerez d'un délai raisonnable pour y donner suite. Si vous l'acceptez, vous devrez signer une transaction-quittance.

3.5 Transfert du dossier à l'Autorité des marchés financiers

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale, vous pouvez considérer les recours suivants.

Si vous avez communiqué avec nous comme il est indiqué ci-dessus, et jugez qu'il sera impossible d'en arriver à un règlement acceptable, vous pourrez alors demander le transfert de votre dossier à l'Autorité.

Les souscripteurs résidant au Québec peuvent communiquer directement avec l'Autorité pour qu'elle puisse examiner le dossier et, si la situation s'y prête, l'Autorité pourra vous offrir un service de médiation.

Télécopieur : 1 877 285-4378

Sans frais : 1 877 525-0337

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Site Internet : www.lautorite.qc.ca

À l'extérieur du Québec, les souscripteurs doivent plutôt s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »). L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité.

Vous pouvez entrer en communication avec l'OSBI :

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Sans frais : 1 888 451-4519

Toronto : 416 287-2877

Site Internet : www.obsi.ca

Étape 4 – Services d'un(e) avocat(e)

Vous pouvez envisager de retenir les services d'un(e) avocat(e) pour vous aider à déposer votre plainte. Un(e) avocat(e) peut exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous en tant que souscripteur. Vous devez cependant tenir compte des délais prescrits à l'intérieur desquels vous devez engager des poursuites au civil. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pouvez perdre le droit d'exercer certains recours. Le fait de s'adresser aux différents interlocuteurs précédemment nommés pour tenter de régler l'insatisfaction ou la plainte ne suspend pas la prescription légale prévue au Code civil du Québec.

VOS RESPONSABILITÉS COMME SOUSCRIPTEUR

Avant de faire une recommandation d'investir dans un plan, notre représentant doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que cet investissement vous convient tout en faisant prévaloir vos intérêts. Il a l'obligation de procéder à une évaluation de la convenance de l'investissement que vous souhaitez faire dans un Plan.

Afin de pouvoir effectuer cette évaluation de la convenance, KCI et son représentant doivent obtenir auprès de vous certains renseignements concernant vos besoins, connaissances et objectifs en matière de placement, votre situation financière et votre niveau de tolérance au risque, en plus de renseignements personnels et de renseignements concernant votre occupation. La collecte de ces informations nous est exigée par la réglementation en valeurs mobilières et elle vise à mieux vous connaître afin de répondre adéquatement à la règle de base sur la « connaissance du client » et de la « convenance de l'opération ».

Vous avez cependant la responsabilité de communiquer avec votre représentant ou notre service à la clientèle pour nous aviser de tout changement important concernant vos renseignements personnels, votre situation financière, votre profil d'investisseur, vos objectifs en matière de placement et votre tolérance au risque.

Lorsque vous souscrivez un plan de bourses d'études, vous vous engagez auprès de la Fondation à vous soumettre aux modalités de votre contrat et du prospectus. Nous vous invitons à lire attentivement les modalités, les risques et les obligations liés à votre contrat se retrouvant au prospectus et à demander à votre représentant tout renseignement pouvant vous permettre de clarifier, au besoin, votre compréhension de ces éléments.