

DIVULGATION RELATIVE À LA RELATION CLIENT

Objet du présent document

Le présent document de divulgation relative à la relation client (« DRRC ») contient des renseignements importants concernant la relation entre vous et Coinsquare Capital Markets Ltd. (désignée dans le présent document par « Coinsquare », « nous » ou « notre »). Il contient des renseignements à notre sujet, au sujet de nos sociétés affiliées, des services et produits que nous offrons, de la nature des comptes que vous détenez chez nous, de la manière dont ils sont exploités et de nos responsabilités envers vous.

Cette DRRC décrit également les conflits d'intérêts qui existent ou pourraient exister entre nous et toute personne agissant en notre nom ou au nom de nos clients, ou encore entre les intérêts divergents de deux ou plusieurs de nos clients envers lesquels nous avons, dans chaque cas, une obligation qu'un investisseur raisonnable s'attendrait à voir divulguée ou que nous jugeons nécessaire de divulguer afin que nos clients soient adéquatement informés des questions susceptibles d'avoir une incidence sur les services que nous leur fournissons.

D'autres renseignements importants concernant votre relation avec nous figurent dans d'autres documents que nous vous remettons, notamment la Convention de compte client ainsi que toute information transmise électroniquement lors de l'ouverture de compte, de même que les confirmations de transaction, les relevés de compte et les mises à jour que nous vous fournissons périodiquement concernant toute modification des renseignements déjà transmis.

Les documents précis que vous pourriez recevoir de notre part au cours de notre relation sont décrits à la section V (« Documentation du compte ») et à la section XI (« Comment nous vous rendons compte de vos comptes ») ci-dessous.

Remise du présent document

Cette DRRC vous est fournie au moment de l'ouverture de votre ou vos comptes auprès de nous, ou avant que nous commencions à vous fournir des services de négociation. Si un changement important survient dans les renseignements contenus dans cette DRRC, nous vous fournirons les renseignements mis à jour par écrit en temps opportun, soit en vous remettant une version mise à jour de la DRRC, soit en incluant les renseignements mis à jour dans une communication régulière destinée aux clients, comme un relevé de compte.

Qui nous sommes

Coinsquare exerce des activités de courtage avec exécution d'ordres uniquement (« order-execution only ») et fournit à ses clients une plateforme électronique de négociation d'actifs numériques.

Coinsquare est une filiale en propriété exclusive de Robinhood Markets Inc. (émetteur relié et associé), une société ayant son siège social en Californie, aux États-Unis, inscrite au Nasdaq sous le symbole HOOD.

Coinsquare est également affiliée directement ou indirectement aux sociétés suivantes (avec leur territoire de constitution indiqué entre parenthèses) :

- Robinhood Crypto, LLC
- Robinhood Financial LLC
- Bitstamp

Tout conflit d'intérêts important futur sera ajouté à cette divulgation.

Nos produits, services et la relation de compte

Coinsquare offre à ses clients des comptes d'exécution d'ordres uniquement pour la négociation d'actifs numériques.

Selon la taille de votre ordre, vous pouvez choisir parmi plusieurs options offertes par Coinsquare : Coinsquare Trade, Coinsquare Pro et OTC. Pour une comparaison des caractéristiques uniques de chaque option, veuillez consulter le centre d'aide disponible sur le site Web de Coinsquare : [Coinsquare Official Website](#)

Coinsquare n'est pas un courtier en valeurs mobilières offrant des services complets. Afin de négocier des actifs numériques, nous concluons avec les clients des contrats sur cryptomonnaies soumis à la réglementation des valeurs mobilières puisque les clients ne prennent pas livraison immédiate des actifs numériques sous-jacents.

Nous n'offrons actuellement aucune négociation de valeurs mobilières telles que :

- des titres à revenu fixe ;
- des actions cotées en bourse ;
- des fonds communs de placement ;
- des fonds négociés en bourse ;
- des certificats de métaux précieux ;
- des options ;

mais nous pourrions offrir ces produits à l'avenir.

De plus, nous ne fournissons aucun conseil fiscal relativement aux produits et services que nous offrons.

Pour obtenir davantage de renseignements sur les produits et services offerts, y compris la liste des actifs numériques disponibles à la négociation via Coinsquare, veuillez consulter notre site Web : [Coinsquare Official Website](#)

Coinsquare ne peut garantir qu'une cryptomonnaie pourra être retirée. Certaines cryptomonnaies peuvent faire l'objet de contraintes de liquidité affectant les positions des clients. De plus, certaines cryptomonnaies peuvent être retirées de l'offre avec un préavis limité. Coinsquare avisera rapidement les clients de tout retrait afin qu'ils puissent prendre les mesures nécessaires.

Coinsquare ne vous fournira aucun conseil ni recommandation d'investissement et n'effectuera aucune évaluation de convenance relativement à vos ordres avant leur acceptation pour négociation.

En tant que client, vous êtes seul responsable de vos décisions d'investissement, et Coinsquare ne prendra en considération aucun facteur de convenance, y compris notamment :

- votre situation financière ;
- vos connaissances en investissement ;
- vos objectifs d'investissement ;
- votre horizon temporel ;
- votre tolérance au risque ;

lorsqu'elle acceptera vos ordres.

Malgré ce qui précède, en tant qu'entreprise d'exécution d'ordres uniquement, Coinsquare doit s'assurer de la pertinence globale du compte pour vous avant son ouverture. À cette fin, dans le cadre des documents d'ouverture de compte :

1. vous deviez confirmer notamment que vous possédez une expérience suffisante et/ou une compréhension suffisante des marchés financiers et/ou de la négociation d'actifs numériques et que vous comprenez et pouvez raisonnablement assumer les risques liés à la négociation d'actifs numériques ;
2. en utilisant notre portail en ligne pour ouvrir votre compte, vous avez démontré et confirmé que vous êtes pleinement capable d'effectuer des activités de négociation en ligne ;
3. vous pourriez être assujetti à certaines limites annuelles d'investissement et/ou limites de pertes selon votre revenu, votre valeur nette, la province où vous résidez et tout autre facteur pertinent divulgué dans le cadre du processus d'ouverture de compte.

Si, pour quelque raison que ce soit, vous doutez maintenant de ces déclarations ou êtes en désaccord avec celles-ci, ou si les renseignements fournis lors de l'ouverture de compte sont maintenant incomplets ou inexacts, vous devez nous en aviser immédiatement afin que nous puissions suspendre ou fermer votre ou vos comptes, ou recueillir des renseignements supplémentaires pour déterminer la pertinence globale de vos comptes.

Tous les comptes détenus chez Coinsquare sont des comptes au comptant (« cash accounts »). En d'autres termes, tous les comptes Coinsquare fonctionnent sur une base entièrement financée (« fully funded ») et Coinsquare n'accorde aucune marge ni aucun prêt en monnaie fiduciaire ou en actifs numériques à ses clients.

Documentation du compte

Nous vous fournissons différents types de documents relativement à votre compte.

Au moment de l'ouverture de votre compte, vous recevrez un résumé de votre formulaire d'intégration (« onboarding ») dûment rempli. Celui-ci comprend vos renseignements « Connaître son client » (« KYC »), recueillis auprès de vous (comme expliqué plus en détail à la section IX ci-dessous), ainsi que les documents suivants :

- Convention de compte client ;
- Déclaration de risques ;
- Politique de confidentialité.

Vos coûts et la rémunération que nous recevons

À titre de client de Coinsquare, vous paierez des frais pour les services fournis par Coinsquare.

Ces frais comprennent notamment ceux facturés pour :

- les dépôts de fonds ;
- les retraits de fonds ;
- les retraits d'actifs numériques.

Coinsquare peut également percevoir un « spread » sur vos transactions, c'est-à-dire une rémunération correspondant :

- à une majoration (« mark-up ») ajoutée au prix d'un actif numérique que vous achetez ;
ou
- à une minoration (« mark-down ») déduite du prix d'un actif numérique que vous vendez.

Lorsque vous initiez un ordre d'achat ou de vente d'un actif numérique avec Coinsquare, les frais (spread) que vous payez seront ajoutés au meilleur prix observé auquel Coinsquare peut acheter cet actif numérique auprès de ses fournisseurs de liquidité, ou soustraits du meilleur prix observé auquel Coinsquare peut vendre cet actif numérique via ces fournisseurs.

Après l'initiation de votre ordre, Coinsquare vous présentera ce prix ajusté sous forme de cotation à laquelle Coinsquare est disposée à transiger avec vous, sauf circonstances de marché inhabituelles ou problèmes technologiques.

La cotation inclura une fourchette indiquant le spread applicable. Si vous jugez le prix acceptable, vous acceptez alors la cotation et consentez à la transaction.

Tous les frais sont indiqués dans le barème des frais disponible sur notre site Web : [Coinsquare Official Website](#)

Vous n'encourez aucuns autres frais relativement à l'exploitation de vos comptes chez nous.

Aucune évaluation de convenance

Comme expliqué plus en détail à la section IV ci-dessus, nous ne procédons à aucune évaluation de convenance transaction par transaction relativement aux ordres exécutés sur notre plateforme de négociation.

Comprendre les renseignements « Connaître son client » (KYC)

Les renseignements KYC sont les renseignements que nous devons recueillir auprès de vous (et dans certains cas vérifier), puis conserver avec exactitude conformément aux lois et règlements canadiens applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de valeurs mobilières.

Ces renseignements comprennent notamment :

- votre nom ;
- votre date de naissance ;
- votre lieu de naissance ;
- votre citoyenneté ;
- votre numéro d'identification fiscale ;
- votre adresse ;
- votre situation d'emploi ;
- votre profession et votre secteur d'activité ;
- votre adresse courriel ;
- votre numéro de téléphone mobile ;
- votre niveau de connaissance et/ou d'expérience relativement à la négociation d'actifs numériques ;
- votre capacité à évaluer par vous-même la pertinence des investissements ;
- votre tolérance au risque relativement aux actifs numériques ;
- votre revenu annuel ;
- votre actif net total ;
- vos actifs financiers.

Coinsquare vous fournit une copie des renseignements KYC recueillis lors de l'ouverture du compte ainsi qu'à chaque modification importante de ces renseignements.

Indices de référence de rendement

Il n'existe actuellement aucun indice de référence généralement accepté pour les actifs numériques.

À mesure que le marché des actifs numériques évoluera et gagnera en maturité, un ou plusieurs indices fiables pourraient émerger, auquel cas Coinsquare envisagera de vous les rendre accessibles afin que vous puissiez évaluer le rendement de vos investissements en actifs numériques par comparaison.

Comment nous vous rendons compte de vos comptes

Nous vous transmettons des renseignements concernant vos comptes de façon continue, principalement sous forme de confirmations de transaction et de relevés de compte.

A. Confirmations de transaction

Vous recevrez rapidement une confirmation de transaction après chaque opération effectuée dans votre compte, par exemple l'achat ou la vente d'un actif numérique.

Cette confirmation comprendra notamment :

- la quantité ;
- le prix d'exécution ;
- la description de l'actif numérique ;
- la date et l'heure d'exécution ;
- les frais facturés relativement à la transaction.

B. Relevés de compte

Vous recevrez un relevé de compte au moins trimestriellement et annuellement.

Vous recevrez également un relevé mensuel pour chaque mois au cours duquel une ou plusieurs transactions auront été effectuées dans votre compte.

Les relevés incluront notamment :

1. le solde d'ouverture et de clôture du compte ;
2. les renseignements relatifs au coût des positions et au rendement ;
3. tous les débits et crédits ;
4. les quantités, prix et descriptions des actifs numériques achetés, vendus ou transférés ;
5. la quantité, la description et la valeur marchande des positions détenues.

C. Responsabilité du client

Il vous incombe d'examiner chaque confirmation de transaction, relevé de compte et toute autre information commerciale que nous vous transmettons relativement à votre compte, et de nous aviser rapidement si vous estimez qu'il existe une erreur, une omission ou si vous êtes en désaccord avec les renseignements figurant dans ces documents.

Ententes de recommandation

Coinsquare peut conclure des ententes de recommandation conformément à la Norme canadienne 31-103 (« NI 31-103 »), dans le cadre desquelles des clients existants ou potentiels sont référés à ou par une autre partie.

Les recommandations seront régies par une entente de recommandation et les détails seront fournis au client avant la première transaction.

Conflits d'intérêts

Bien que Coinsquare cherche à éviter ou à minimiser les conflits dans la mesure du possible, certains conflits ne peuvent être évités.

Nous avons mis en place des politiques et procédures visant à gérer les conflits d'intérêts de manière à protéger les intérêts de nos clients et à respecter nos obligations envers eux.

Au minimum, Coinsquare et ses employés éviteront tous les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles ; si ces conflits ne peuvent être évités, ils seront traités dans votre meilleur intérêt et divulgués lorsque requis.

Les types généraux de conflits comprennent :

- les conflits entre vous et nous ;
- les conflits entre vous et nos autres clients ;
- les conflits entre nous et nos sociétés liées ou associées.

En tant que courtier en placement, Coinsquare agit comme intermédiaire financier. Comme c'est souvent le cas dans le secteur des valeurs mobilières, Coinsquare peut parfois être la contrepartie à votre ordre (« transaction de principal »), auquel cas Coinsquare possède l'actif numérique vendu au client.

À d'autres occasions, Coinsquare agit simplement comme intermédiaire entre vous et une autre partie dans le cadre d'une « transaction d'agence », où Coinsquare ne possède aucun intérêt dans le titre négocié.

En général, nous gérons les conflits comme suit :

- **Évitement** : éviter les conflits interdits par la loi ou impossibles à gérer efficacement ;
- **Contrôle** : séparation physique des fonctions commerciales et restrictions relatives à l'échange interne d'informations ;
- **Divulgarion** : fournir suffisamment d'information pour vous permettre d'évaluer indépendamment l'importance des conflits.

Coinsquare maintient plusieurs mesures de protection supplémentaires conformément à son manuel sur les conflits du courtier, disponible sur son site Web : [Coinsquare Official Website](#)

Coinsquare détient également l'autorisation réglementaire d'exploiter un système alternatif de négociation (« ATS »), exploité comme entité commerciale distincte. Lorsqu'elle sert des clients de détail, Coinsquare agit comme courtier ; les services ATS ne sont offerts qu'à d'autres courtiers membres de l'OCRI et à de grandes sociétés institutionnelles.

Bien que les activités de courtage et d'ATS soient exploitées dans une même entité corporative (filiale en propriété exclusive de Coinsquare Ltd.), chaque unité dispose de ses propres employés et les renseignements de négociation ne sont jamais partagés entre elles.

De plus, le courtier Coinsquare ne bénéficie d'aucun traitement préférentiel comparativement aux autres courtiers négociant sur l'ATS de Coinsquare.

Plaintes et règlement des différends

Notre objectif est d'offrir un service de qualité à chaque client.

Si vous souhaitez déposer une plainte, veuillez soulever la question dès que possible en contactant notre équipe Client Success, qui tentera de répondre à vos préoccupations ou transmettra votre plainte à l'équipe appropriée.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, vous pouvez demander une escalade auprès de l'équipe de conformité.

Par courriel :

complianceteam@coinsquare.com

Par courrier :

Chef de la conformité
Coinsquare Capital Markets Ltd.
371 Front Street West – Bureau 304
Toronto (Ontario) M5V 3S8

Le processus de plainte peut être utilisé pour nous informer :

- de ce qui s'est mal passé ;
- du moment où cela s'est produit ;
- de ce que vous attendez de CCML.

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, vous recevrez un accusé de réception confirmant notamment :

1. le nom et les coordonnées de la personne responsable ;
2. la possibilité de communiquer avec cette personne ;
3. une explication de notre processus interne de traitement des plaintes ;
4. une référence aux brochures de l'OCRI ;
5. le délai de 90 jours pour fournir une réponse substantielle.

Dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils, vous recevrez soit :

- notre réponse substantielle ;
- soit un avis indiquant qu'un délai supplémentaire est requis.

La réponse substantielle comprendra :

1. un résumé de votre plainte ;
2. le résultat de notre enquête ;
3. notre décision finale ;
4. les recours disponibles si vous êtes insatisfait.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, plusieurs options sont offertes selon votre province ou territoire de résidence :

- arbitrage ;

- poursuite civile ;
- dépôt d'une plainte auprès de l'OCRI ;
- recours auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI/OBSI) ;
- pour les résidents du Québec, dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers (« AMF »).

Veillez noter que des délais de prescription peuvent s'appliquer.

ANNEXE A : Conflits d'intérêts spécifiques

Conflit d'intérêts	Principales méthodes utilisées pour gérer le conflit
Nous recevons une rémunération en vous vendant des produits et services.	▪ Nous nous efforçons d'être entièrement transparents concernant tous nos frais afin que vous sachiez à l'avance ce que vous paierez. ▪ Veuillez consulter le barème des frais sur notre site Web.
Nous pouvons vous vendre des titres que nous détenons nous-mêmes (transactions de principal) et en tirer un profit.	▪ Nous vous indiquerons dans chaque confirmation de transaction si nous avons agi à titre de principal ou d'agent.

Last updated on June 1, 2026