

Code de protection de la vie privée TD

**Respect de la
confidentialité**

L'engagement du Groupe Financier Banque TD à l'égard de la confidentialité

La protection de votre vie privée et le respect de la confidentialité de vos renseignements personnels ont toujours été des valeurs fondamentales au sein du Groupe Financier Banque TD¹ (GFBTD).

Nous nous efforçons de vous offrir le meilleur service à la clientèle qui soit. Pour nous, cela signifie vous traiter de façon honnête et respectueuse.

Le Code de protection de la vie privée TD² vise à vous informer sur notre Politique de protection de la vie privée et à vous expliquer comment nous contribuons à faire en sorte que votre vie privée et les renseignements personnels à votre sujet demeurent confidentiels.

Table des matières

a	Notre Politique de protection de la vie privée	2
b	Pourquoi vous demander des renseignements?	5
c	Comment obtenons-nous votre consentement?	8
d	Pourquoi transmettons-nous vos renseignements?	9
e	Pourquoi demander à d'autres personnes des renseignements à votre sujet?	10

- f** Quand divulguons-nous des renseignements à votre sujet? 11
- g** Comment protégeons-nous les renseignements à votre sujet? 13
- h** Votre droit d'accès aux renseignements que nous possédons sur vous 15
- i** Exactitude des renseignements à votre sujet 16
- j** Respect de votre préférence 17
- k** Résolution de vos problèmes 19
- l** Notre Politique de protection de la vie privée en ligne 22

a **Notre Politique de protection de la vie privée**

Notre Politique de protection de la vie privée vous renseigne sur les politiques et les pratiques en matière de gestion des renseignements personnels en vigueur au sein du GFBTD. Le mot « renseignements » désigne vos renseignements personnels, financiers et autres renseignements que vous nous fournissez et que nous obtenons de tiers, notamment par les produits et services que vous utilisez. Cette politique s'applique aux clients personnels, y compris les personnes qui exploitent une entreprise à propriétaire unique ou en société, ainsi que

les signataires autorisés de nos clients d'affaires. Elle consiste en cinq principes fondamentaux.

1. Collecte et utilisation de renseignements

Au moment de recueillir des renseignements sur vous, ou encore avant, nous vous expliquerons comment nous avons l'intention d'en faire usage. Nous limiterons les renseignements que nous recueillons à nos besoins et ne les emploierons qu'à ces fins. Nous solliciterons votre consentement si nous souhaitons faire usage des renseignements à votre sujet à d'autres fins et avant de recueillir des renseignements de tierces parties comme les bureaux de crédit.

Les renseignements de nature financière vous concernant sont utilisés aux fins de gestion de l'exploitation et du risque au sein du GFBTD. Ils servent également à satisfaire aux demandes de renseignements valides provenant d'organismes de réglementation ou autres et de particuliers qui sont autorisés par la loi à faire ces demandes.

Enregistrement des appels

Il est possible que vos conversations téléphoniques avec nos représentants soient écoutées ou enregistrées afin d'assurer votre protection et la nôtre, d'améliorer le service à la clientèle et de confirmer nos discussions avec vous.

Les clients qui préfèrent que leurs conversations ne soient pas enregistrées peuvent effectuer leurs opérations dans une succursale, au moyen des Services bancaires par Internet BanqueNet ou à un guichet automatique.

2. Divulcation de renseignements

Il se peut que nous fournissions des renseignements à d'autres personnes dans les situations suivantes :

- nous avons votre consentement;
- les autres tiers sont nos fournisseurs ou agents qui nous aident à vous servir;
- la loi ou un organisme de réglementation ou d'autoréglementation habilité l'exige ou le permet;
- des transferts d'activités sont visés.

3. Protection des renseignements

Nous protégerons les renseignements à votre sujet à l'aide des mesures de protection et de sécurité appropriées. Nous ne conserverons les renseignements à votre sujet que pour la période requise aux fins expliquées.

4. Accès à l'information et exactitude des renseignements

Nous vous donnerons accès aux renseignements que nous avons sur vous. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour garder exacts et à jour les renseignements à votre sujet.

5. Respect et traitement de vos préoccupations à l'égard de la confidentialité

Le Code de protection de la vie privée TD décrit les options de refus ou de retrait qui s'offrent à vous relativement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements. Ces choix seront enregistrés et respectés. Nous examinerons vos préoccupations et répondrons à vos questions au sujet de tout aspect du traitement des renseignements à votre sujet.

Le Code de protection de la vie privée TD décrit comment nous respectons chacun de ces principes fondamentaux.

b Pourquoi vous demander des renseignements?

Nous demandons des renseignements pour établir votre dossier de client et vous offrir des services.

Dès que vous entamez une relation avec nous, et pendant toute la durée de cette relation, nous pouvons recueillir des renseignements à votre sujet. Nous obtenons la plupart des renseignements à votre sujet directement de vous. Les renseignements que nous demandons dépendent du produit ou service que vous désirez obtenir. Pour tous les produits ou services, nous avons besoin de vos nom, adresse, date de naissance, profession ainsi que de certains renseignements d'identification. Voici pourquoi nous avons besoin des autres renseignements que nous exigeons :

- **Date de naissance**

Ce renseignement nous aide à vous identifier et nous assure que personne n'essaie de prendre votre identité. Il se peut également que nous l'utilisions pour déterminer si vous êtes admissible à des produits ou services qui peuvent s'adresser à un certain groupe d'âge.

- **Numéro d'assurance sociale (NAS)**

Votre NAS est nécessaire pour les produits qui génèrent des revenus de placement, afin de respecter les exigences de déclaration de l'Agence du revenu du Canada. Le NAS pour les produits de crédit est facultatif. Si vous fournissez votre NAS, nous l'utiliserons également pour séparer les renseignements à votre sujet de ceux d'autres clients portant un nom semblable au vôtre, y compris les renseignements que nous obtenons avec votre consentement par le processus d'approbation de crédit.

- **Nom et adresse de l'employeur**

Ils sont requis lorsqu'un nouveau compte est ouvert ou lorsque vous faites une demande de crédit pour assurer la conformité avec les règles sur la lutte contre le blanchiment d'argent.

- **Renseignements d'ordre financier**

Ils sont utilisés pour évaluer votre admissibilité à tout produit de crédit, par exemple une carte *Visa** TD, une ligne de crédit ou d'autres prêts. Nous les utilisons également pour nous assurer que les conseils que nous vous prodiguons ou les placements que vous achetez

(dans le cas de fonds communs de placement ou de comptes de courtage ou de placement) vous conviennent. Nous pouvons recueillir des renseignements auprès de vous et de fournisseurs de services avec lesquels vous avez pris des dispositions afin qu'ils vous fournissent ces services (par exemple lorsque vous établissez des paiements de factures au moyen de votre compte). Nous utiliserons vos renseignements d'ordre financier, y compris les fiches d'opérations sur lesquelles figurent vos opérations commerciales avec nous et par notre intermédiaire, afin de nous permettre de vous servir à titre de client et de répondre à vos besoins financiers.

- **Renseignements sur la santé**

Ils sont nécessaires pour certains produits d'assurance afin de vérifier que vous êtes admissible à une protection. Ils peuvent également être utilisés pour mener une enquête ou statuer sur vos réclamations, ainsi que pour contribuer à la gestion et à l'évaluation de nos risques.

Les renseignements concernant votre santé que vous nous fournissez relativement à un produit d'assurance ne seront jamais divulgués au sein du GFBTD. Cependant, ces renseignements peuvent être transmis aux administrateurs, aux fournisseurs de services et aux réassureurs qui s'occupent des activités liées à l'assurance en vue de traiter vos opérations d'assurance.

Nous ne recueillons que les renseignements dont nous avons besoin et ne les utilisons qu'aux fins vous ayant été expliquées.

Lorsque vous faites une demande pour un nouveau produit ou service, nous précisons dans la demande ou dans l'entente comment nous avons l'intention d'utiliser les renseignements. Nous ne demanderons que les renseignements dont nous avons besoin pour le produit ou service particulier. Nous préciserons clairement quels sont les renseignements qui nous aideraient à vous servir, mais c'est à vous seul que revient le choix de nous les fournir ou non.

c Comment obtenons-nous votre consentement?

Il est important de comprendre comment nous pouvons obtenir votre consentement relativement à la cueillette, l'utilisation, la divulgation et la communication de vos renseignements personnels.

Selon la situation et la sensibilité des renseignements, nous pouvons obtenir votre consentement de différentes façons. Ainsi, vous pouvez nous accorder votre consentement explicite verbalement, en ligne ou par écrit. En outre, vous nous donnez votre consentement implicite lorsque vous utilisez un produit ou lorsque vous nous consultez à propos de nos produits ou services.

La vente d'un produit ou la prestation d'un service ne sera pas conditionnelle à votre consentement, sauf si ce consentement est jugé nécessaire ou s'il est exigé par la loi. Si tel est le cas, nous vous en informerons clairement.

d Pourquoi transmettons-nous vos renseignements?

Nous communiquons des renseignements à l'intérieur du GFBTD afin de gérer nos activités et nos risques commerciaux et de nous conformer aux exigences juridiques et réglementaires.

Il se peut que nous communiquions, avec votre consentement, les renseignements à votre sujet à l'intérieur du GFBTD. Cela nous permettra de mieux vous servir et de déterminer si des produits ou services du GFBTD vous conviennent pour pouvoir vous les offrir.

Nous souhaitons mieux vous servir et répondre aux attentes que vous avez, en tant que client, à l'égard du service. Si vous consentez à la communication des renseignements à votre sujet aux autres divisions du GFBTD, vous nous aider à atteindre notre objectif.

La transmission des renseignements nous permet de reconnaître instantanément votre relation totale avec le GFBTD, peu importe où et quand vous communiquez avec nous ou avec qui d'entre nous vous communiquez. Cela signifie également que, dans certains cas, des

modifications à vos renseignements peuvent être apportées une seule fois et être en vigueur pour tous les produits ou services du GFBTD que vous utilisez.

La communication des renseignements à votre sujet nous aide également à déterminer vos besoins financiers, car il nous permet de revoir quels produits du GFBTD vous possédez et comment vous les utilisez. Nous pouvons alors vous offrir d'autres produits et services du GFBTD, y compris des offres spéciales, qui, selon nous, vous intéresseront.

Ce consentement est facultatif, et vous pouvez le retirer en tout temps aux fins indiquées ci-dessus. Veuillez consulter la section « Respect de votre préférence ».

e Pourquoi demander à d'autres personnes des renseignements à votre sujet?

Avec votre consentement, il se peut que nous obtenions de tierces parties des renseignements à votre sujet, y compris par l'intermédiaire d'agences d'évaluation du crédit.

L'obtention de renseignements additionnels sur vous de sources extérieures au GFBTD nous aide à évaluer votre admissibilité à nos produits.

Pour les produits de crédit, par exemple, il nous faut connaître votre réputation de solvabilité. Pour cette raison, nous pouvons communiquer avec d'autres prêteurs ou agences d'évaluation du crédit pour obtenir

des renseignements sur vous et vos antécédents de crédit. Nous pouvons également communiquer avec vos employeurs ou autres références personnelles pour vérifier les renseignements que vous nous avez fournis. Cela ne se fera pas sans votre consentement, mais veuillez noter que, si vous ne donnez pas votre consentement, il se peut que nous ne puissions pas vous consentir de produits de crédit.

f **Quand divulguons-nous des renseignements à votre sujet?**

Nous ne vendons et ne louons pas de listes de clients ni de renseignements à des tiers. Toutefois, nous pouvons divulguer des renseignements à votre sujet à des parties extérieures au GFBTD dans certaines circonstances, notamment :

- **Avec votre consentement**

Nous divulguerons régulièrement vos antécédents de crédit avec nous à d'autres prêteurs ou agences d'évaluation du crédit afin d'appuyer le processus de crédit. Nous ne fournissons que les renseignements nécessaires pour vous identifier, de même que des faits sur vos antécédents de remboursement tirés de nos dossiers de crédit. Nous pouvons divulguer des renseignements sur votre compte à un cotitulaire du compte, y compris des renseignements sur le compte avant qu'il ne devienne un compte conjoint.

- **Pour vous servir**

Nous fournissons, sans votre consentement et seulement si nécessaire, une quantité limitée de renseignements à nos fournisseurs et agents, par exemple les imprimeurs de chèques et les fabricants de cartes bancaires qui vous offrent des produits et services par notre intermédiaire. Ces fournisseurs et agents peuvent se trouver au Canada ou dans d'autres territoires ou pays, et ils peuvent divulguer des renseignements lorsque les gouvernements, organismes de réglementation, tribunaux ou forces publiques de ces territoires ou pays présentent des demandes valables en ce sens.

- **Lorsque la loi ou un organisme de réglementation ou d'autoréglementation habilité l'exige ou l'autorise**

Nous pouvons fournir des renseignements en réponse à un mandat de perquisition, à une ordonnance du tribunal ou à toute autre demande que nous jugeons valable. Il peut s'agir de demandes provenant d'organismes de réglementation, y compris les organismes d'autoréglementation, qui sont responsables de s'assurer de la conformité du GFBTD avec la réglementation en vigueur (p. ex. le Bureau du surintendant des institutions financières et l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières). Il se peut que nous divulguions des renseignements pour nous permettre de recouvrer une dette que vous avez envers nous. Il se peut également que nous communiquions des renseignements à un organisme d'enquête dans le cas d'un bris de contrat ou de la

violation d'une loi, cela dans le but de prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou d'autres activités criminelles.

- **Transferts d'activités**

À mesure que le GFBTD poursuit son développement et sa croissance, nous pouvons acheter ou vendre certaines activités. Puisque nos activités consistent d'abord en nos relations avec la clientèle, les renseignements personnels et l'information relative à un compte ou un service en particulier acheté ou vendu constitueraient normalement l'un des actifs liés à l'activité transférée.

g Comment protégeons-nous les renseignements à votre sujet?

Nous protégerons les renseignements à votre sujet à l'aide des mesures de protection et de sécurité appropriées.

Des normes de sécurité strictes ont été mises en place pour protéger nos systèmes et les renseignements à votre sujet contre des accès ou utilisations non autorisés.

Par exemple, nos systèmes ont été conçus pour que votre numéro d'identification personnel (NIP), votre mot de passe et vos autres codes d'accès demeurent toujours privés et confidentiels. Pour votre protection, vous seul connaissez vos codes d'accès; nos employés n'y ont pas accès et ne vous demanderont pas de les révéler.

Tous nos fournisseurs et agents, en vertu de leur contrat avec le GFBTD, sont tenus de maintenir la confidentialité et ne peuvent utiliser les renseignements à des fins non autorisées.

Lorsque nous fournissons des renseignements à la suite d'une requête ou d'un ordre de nature légale, nous nous assurons que l'ordre est valide et nous ne divulguons que les renseignements exigés par la loi.

Tous les employés du GFBTD connaissent les procédures qui doivent être suivies pour protéger les renseignements de nos clients. De plus, pour nous, la protection de la confidentialité des renseignements à votre sujet représente davantage qu'une procédure : elle fait partie de notre travail. Il s'agit d'ailleurs de l'un des points de nos contrats de travail qui fait périodiquement l'objet d'un rappel écrit.

Nous vérifions régulièrement nos procédures et mesures de sécurité pour nous assurer qu'elles sont suivies adéquatement et qu'elles demeurent efficaces et appropriées au degré de sensibilité des renseignements.

Nous ne conservons les renseignements à votre sujet que le temps nécessaire et en vertu des raisons pour lesquelles ils ont été recueillis.

La durée pendant laquelle nous retenons les renseignements à votre sujet varie selon le produit ou le service ainsi que la nature des renseignements. Cette

période peut s'étendre au-delà de votre relation avec nous, mais seulement aussi longtemps qu'il nous est nécessaire d'avoir suffisamment de renseignements pour répondre à toute question pouvant être soulevée ultérieurement. Lorsque les renseignements à votre sujet ne sont plus nécessaires aux fins vous ayant été expliquées, nous avons des procédures pour les supprimer, les effacer ou les convertir en un format anonyme.

h Votre droit d'accès aux renseignements que nous possédons sur vous

Nous vous donnerons accès aux renseignements que nous avons à votre sujet. Si vous nous le demandez, nous vous aiderons à présenter votre demande.

La plupart de ces renseignements sont sous forme de fiches d'opération. Elles vous sont disponibles par vos relevés de compte ou les mises à jour de vos livrets de compte, en visitant la succursale ou le bureau où votre compte est tenu, ou en accédant à votre compte au moyen des Services bancaires par Internet BanqueNet, des Services télébancaires BanqueTel, des guichets automatiques bancaires Machine Verte[®] et de notre service de courtage par Internet CourtierWeb[®].

Si vous avez besoin d'autres renseignements, communiquez avec la succursale ou le bureau où votre compte est tenu, ou envoyez-leur une demande écrite.

Nous vous demanderons des renseignements précis, comme le numéro de succursale et de compte. Nous vous aviserons à l'avance si des frais minimums sont requis pour effectuer la recherche et nous répondrons à votre demande dans un délai de trente jours.

Veillez prendre note que nous ne serons peut-être pas en mesure de vous fournir des renseignements à votre sujet provenant de nos dossiers qui contiennent des références à d'autres personnes, qui constituent un privilège juridique, qui contiennent des renseignements confidentiels appartenant au GFBTD, qui relèvent d'une enquête sur un bris de contrat ou une violation de la loi, ou encore qui ne peuvent être divulgués pour d'autres raisons juridiques.

Pour toute question concernant des décisions vous touchant, nous vous communiquerons les raisons de ces décisions. Le cas échéant, nous vous fournirons le nom et l'adresse du bureau de crédit duquel un rapport a été obtenu.

i Exactitude des renseignements à votre sujet

Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour garder les renseignements à votre sujet exacts et à jour.

Détenir des renseignements exacts sur vous nous permet de vous offrir le meilleur service possible et de réduire les

possibilités que des renseignements périmés soient utilisés pour prendre une décision qui vous concerne. Le fait de nous permettre de communiquer les renseignements à votre sujet aux autres divisions du GFBTD signifie que, dans certains cas, des mises à jour peuvent être apportées une seule fois et être en vigueur pour tous les produits et services du GFBTD que vous utilisez.

Nous avons élaboré des politiques et des procédures qui nous permettent d'assurer l'exactitude de vos renseignements. Cependant, nous comptons sur vous pour mettre à jour la plupart de vos renseignements. Vous pouvez contribuer en nous informant de tout changement, comme un changement d'adresse ou de numéro de téléphone. Si vous décelez une erreur dans les renseignements à votre sujet, avisez-nous. Nous apporterons les corrections immédiatement et nous nous assurerons qu'elles sont acheminées à quiconque détenait les mauvais renseignements. Pour des renseignements qui demeurent en litige, nous noterons votre opinion à votre dossier.

j **Respect de votre préférence**

Nous vous décrirons les options de refus ou de retrait qui s'offrent à vous relativement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements. S'ils sont communiqués dans un délai raisonnable, les choix que vous ferez à cet égard seront enregistrés et respectés.

Dans la plupart des cas, vous êtes libre de refuser ou de retirer votre consentement en tout temps. Vous pouvez le faire en communiquant avec la succursale ou le bureau qui s'occupe de votre compte ou en composant le 1-888-572-8925. Notre personnel se fera un plaisir de vous expliquer vos options et toute conséquence qui pourrait découler de votre refus ou du retrait de votre consentement, et enregistrera vos choix.

Vous pouvez choisir parmi plusieurs préférences en matière de confidentialité, sous réserve d'exigences juridiques, commerciales ou contractuelles. Si vous le voulez, vous pouvez refuser que nous fassions ce qui suit :

- **Utiliser votre numéro d'assurance sociale auprès d'agences d'évaluation du crédit afin de pouvoir vous identifier.**
- **Effectuer une vérification du crédit afin d'évaluer une demande de crédit.**

Toutefois, si vous refusez que nous fassions une vérification de crédit, nous serons alors peut-être dans l'incapacité de vous offrir des services de crédit. Une fois que vous détenez un produit de crédit auprès de nous, nous communiquerons régulièrement vos antécédents de crédit à d'autres prêteurs et agences d'évaluation du crédit. Vous ne pouvez retirer votre consentement à la communication de ces renseignements, car il est nécessaire dans le cadre du processus de crédit.

- **Communiquer avec vous à l'occasion par la poste, par téléphone ou par courriel, dans le cadre de campagnes de marketing direct qui pourraient être avantageuses pour vous.**

Les campagnes de marketing direct ne comprennent pas les messages ou les autres renseignements concernant les offres promotionnelles figurant dans vos relevés de compte électroniques ou sur papier ou joints à ceux-ci, ou dont nous pouvons discuter avec vous. Il est possible que vos préférences ne soient pas immédiatement prises en compte dans le cas de campagnes de marketing déjà en cours.

- **Transmettre vos renseignements financiers et sur vos comptes à d'autres membres du GFBTD.**

Vous ne pouvez pas vous opposer à la communication de vos renseignements si vous avez demandé un produit ou un service offert conjointement par plus d'un membre du GFBTD.

- **Communiquer avec vous afin de vous demander de participer à des recherches et à des sondages sur les clients.**

k Résolution de vos problèmes

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des problèmes relativement à la vie privée et à la confidentialité, ou encore sur la façon dont une demande de renseignements a été traitée, nous vous recommandons de nous en faire part et de prendre les mesures suivantes.

Si vous choisissez de communiquer avec nous par courrier, par télécopieur ou par courriel, veuillez mentionner vos nom, adresse et numéro de téléphone.

Étape 1

Communiquer avec nous de l'une des façons suivantes :

- Parler avec un représentant, Service à la clientèle de votre succursale ou unité fonctionnelle.
- **Par téléphone**, au 1-888-572-8925, en tout temps.
- **Par courrier**, à l'adresse suivante :
Service à la clientèle
Toronto-Dominion Centre, C.P. 193
Toronto (Ontario)
M5K 1H6
- **Par télécopieur**, au 1-877-983-2932.
- **Par courriel**³, à l'adresse customerfeedback@td.com

Nous nous efforcerons de vous offrir une solution acceptable, mais si vous n'êtes pas satisfait, le directeur participera au processus de résolution du problème.

Étape 2

Porter le problème à l'attention d'un membre de la haute direction

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution offerte par le directeur à l'étape 1, celui-ci vous offrira de porter votre

problème, et de communiquer tous les détails pertinents en votre nom, à l'attention d'un représentant du membre de la haute direction responsable de la succursale ou de l'unité fonctionnelle. Si vous préférez porter vous-même le problème à l'attention de cette personne, le directeur vous fournira tous les renseignements nécessaires. Vous pouvez aussi communiquer avec l'un de nos spécialistes des Services télébancaires au 1-888-572-8925 pour demander qu'un représentant approprié communique avec vous. Si la solution offerte par le représentant ne vous satisfait pas, un membre de la haute direction participera au processus de résolution du problème.

Étape 3

Communiquer avec l'ombudsman de la TD

Si votre problème ou vos préoccupations ne sont toujours pas résolus après avoir suivi les deux premières étapes, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de la TD. Si l'ombudsman détermine que votre problème n'a pas été réglé par le membre de la haute direction mentionné à l'étape 2, il pourra transmettre votre cas à l'unité fonctionnelle appropriée afin que celle-ci mène une enquête et vous réponde. Dans les cinq jours suivant la réception de votre demande, l'ombudsman de la TD communiquera avec vous par écrit ou par téléphone pour vous informer des mesures prises. Vous pouvez

communiquer avec l'ombudsman de la TD de l'une des façons suivantes :

- **Par courrier**, à l'adresse suivante:
Ombudsman de la TD
Toronto-Dominion Centre, C.P. 1
Toronto (Ontario)
M5K 1A2
- **Par télécopieur**, au 416-983-3460.
- **Par courriel**³, à l'adresse td.ombudsman@td.com
- **Par téléphone**, au 416-982-4884 ou au 1-888-361-0319.

Étape 4

Communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si votre problème n'est toujours pas résolu après avoir communiqué avec l'ombudsman de la TD, vous pouvez communiquer avec l'OSBI, comme suit :

- **Par courrier**, à l'adresse suivante:
Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
C.P. 896, succ. Adelaide
Toronto (Ontario)
M5C 2K3
- **Par télécopieur**, au numéro sans frais 1-888-422-2865.
- **Par courriel**³, à l'adresse ombudsman@obsi.ca

- **Par téléphone**, au numéro sans frais 1-888-451-4519.

Vous pouvez également communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, par téléphone, en composant le numéro sans frais 1-800-282-1376, ou par la poste, à l'adresse suivante :

Place de Ville
112, rue Kent, 3^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

I Notre Politique de protection de la vie privée en ligne

La protection de votre vie privée et de la confidentialité des renseignements personnels à votre sujet a toujours été au premier rang de nos priorités dans la relation d'affaires que vous entretenez avec le GFBTD, que ce soit sur Internet, au téléphone ou à nos succursales et bureaux.

Nous avons élaboré une brochure relative au Code de protection de la vie privée TD pour vous informer sur notre Politique de protection de la vie privée et vous décrire les moyens que nous prenons pour nous assurer que votre vie privée et la confidentialité des renseignements à votre sujet sont protégées.

Nombre d'entre vous avez des questions sur la façon dont nous traitons les renseignements que nous obtenons de vous lorsque vous visitez notre site Web. Cette

Politique de protection de la vie privée en ligne répondra à vos questions au sujet des renseignements que nous recueillons lorsque vous visitez un site Web du GFBTD et de la façon dont nous les utilisons.

Visite de nos sites d'information

Lorsque vous accédez directement à la partie information de nos sites Web et passez d'une page à l'autre, ou encore lorsque vous téléchargez du contenu sur votre ordinateur, nous savons quelles pages ont été visitées, quel contenu est téléchargé, et nous connaissons l'adresse des sites Web que vous avez visités immédiatement avant de naviguer sur nos sites Web. Toutefois, rien de cela n'est associé à vous en tant que personne. Les mesures sont faites par regroupements.

Nous utilisons ces informations pour savoir combien de personnes visitent nos sites Web et quelles sections des sites sont visitées le plus fréquemment. Cela nous aide à savoir quel type d'information est le plus utile aux visiteurs de nos sites pour que nous puissions améliorer nos sites Web et leur faciliter l'accès à l'information. Nous enregistrons les données statistiques sur le nombre de visiteurs de nos sites Web, mais aucune information sur vous en particulier n'est conservée ou utilisée.

Utilisation de nos services d'opérations par Internet

Lorsque vous vous inscrivez à l'un de nos services d'opérations par Internet, comme BanqueNet, nous

compilons un profil sur vous pour ce service (c.-à-d. nom, adresse, numéros de compte, ID d'entrée, adresse IP, etc.). Chaque fois que vous utilisez nos services Internet, nous recueillons votre ID d'entrée, des renseignements sur les opérations que vous effectuez et sur les pages d'information du site Web que vous visitez lorsque vous utilisez le service.

Nous utilisons votre profil dans nos réponses à vos questions sur le service, et votre ID d'entrée pour vous identifier comme utilisateur du service. Nous utilisons les renseignements d'opérations regroupés pour évaluer et améliorer le service. Les renseignements sur des opérations particulières sont utilisés à des fins de service (p. ex. la facturation).

Nous utilisons les renseignements d'opérations à votre sujet ainsi que les pages d'information du site Web que vous avez visitées pour déterminer vos besoins financiers afin de pouvoir vous offrir des produits et services du GFBTD.

Témoins

Un témoin est un petit fichier contenant certains éléments d'information qu'un site Web crée lorsque vous le visitez. Il peut déterminer comment et quand vous utilisez un site et le site que vous avez visité avant. De plus, il peut stocker cette information sur vous.

Il existe deux types de témoins communs : les « témoins de session » et les « témoins persistants ». Les témoins

de session ne stockent des données que pour la période pendant laquelle vous êtes branché à un site Web; ils ne s'enregistrent pas sur votre disque dur. Une fois que vous quittez le site Web, l'expéditeur du témoin ne possède plus l'information que ce dernier contenait.

Le GFBTD utilise des témoins de session comme moyen de sécurité supplémentaire pour ses services en ligne. Par exemple, lorsque vous ouvrez une session sur n'importe quel service Web et êtes identifié à l'aide de votre ID d'entrée et de votre mot de passe, un témoin stocke le numéro d'identification de votre navigateur. Tout au long de votre session, le témoin de session agit comme une signature numérique pour que le serveur Web identifie votre session en cours.

Nous utilisons également des témoins de session pour faire le suivi de vos visites sur notre site Web. Nous utilisons cette information pour déterminer le type de renseignements que vous recherchez sur notre site et pour améliorer celui-ci. Les renseignements sur le site que vous avez visité immédiatement avant le nôtre sont utilisés pour évaluer la fiabilité des liens menant à notre site et que nous avons créés sur des sites de tierces parties.

Les données stockées dans des « témoins persistants » sont enregistrées sur votre disque dur et y demeurent jusqu'à la date d'échéance du témoin. Le GFBTD utilise des témoins persistants pour stocker des renseignements ne comportant rien de confidentiel, dont vous êtes

au courant et pour lesquels vous avez donné votre consentement. Par exemple, si vous choisissez l'option, à l'écran de démarrage, d'enregistrer votre numéro de carte Accès de TD Canada Trust ou votre ID de connexion pour BanqueNet ou CourtierWeb, le système enregistrera et utilisera automatiquement votre numéro de carte Accès ou votre ID de connexion chaque fois que vous utiliserez le service à partir de cet ordinateur.

Les Services bancaires par Internet BanqueNet utilisent également deux témoins « persistants » supplémentaires, conçus pour vous offrir une expérience bancaire en ligne plus confortable. Le premier témoin est placé sur le disque dur de votre ordinateur afin d'enregistrer votre préférence linguistique et d'assurer que l'interface de BanqueNet est toujours dans la langue appropriée lorsque vous utilisez les Services bancaires par Internet BanqueNet. Le second témoin est utilisé afin d'assurer que les offres ciblées en ligne auxquelles vous avez déjà répondu ne vous sont pas présentées chaque fois que vous ouvrez une session dans BanqueNet.

Nous utilisons des renseignements concernant votre ordinateur, tels que l'adresse IP et le type de navigateur, pour gérer IdentificationPlus BanqueNet. Le principal moyen de recueillir ces renseignements est d'ajouter un témoin persistant à votre ordinateur. Ces renseignements sont recueillis pour nous aider à vérifier votre identité ainsi qu'à authentifier votre ordinateur.

Tous les témoins persistants utilisés par les Services bancaires par Internet BanqueNet sont cryptés pour plus de sécurité.

Actuellement, la plupart des navigateurs ne font pas la différence entre des témoins de session et des témoins persistants. Pour que les services Web fonctionnent, votre navigateur doit être réglé pour accepter les témoins. Si vous craignez de régler votre navigateur pour accepter les témoins alors que vous naviguez dans d'autres sites Web, nous vous recommandons de le configurer pour qu'il vous avertisse lorsqu'il reçoit un témoin. Cela vous permettra d'accepter ou de rejeter les témoins qui vous seront présentés par le serveur Web que vous visiterez.

Flash – Objet local partagé

Les objets locaux partagés, parfois appelés « témoins Flash », sont des fichiers de données susceptibles d'être créés sur votre ordinateur par les sites Web que vous visitez. Les objets partagés sont le plus souvent utilisés pour optimiser votre navigation sur le Web.

Le rôle d'un objet local partagé est identique à celui d'un témoin de navigateur, sauf qu'il est également capable de stocker des données plus complexes que du simple texte. Un objet partagé seul n'a aucune influence sur les données stockées sur votre ordinateur et n'interagit nullement avec ces dernières. Et surtout, il ne peut accéder à votre adresse électronique ou toute autre information personnelle, ni la mémoriser, à moins que vous ne communiquiez ces informations de votre plein gré.

En tant que logiciel de réserve d'IdentificationPlus BanqueNet, Flash est utilisé pour stocker des renseignements tels que l'adresse IP et le type de navigateur. Ces renseignements sont recueillis pour nous aider à vérifier votre identité ainsi qu'à authentifier votre ordinateur.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur Flash, consultez le site à l'adresse www.adobe.com

Commentaires, questions ou réponses par courriel

Lorsque vous nous transmettez un courriel ou lorsque vous nous demandez de vous répondre par courriel, nous apprenons votre adresse de courriel exacte et tout renseignement que vous avez inclus dans le courriel.

Nous utilisons votre adresse de courriel pour accuser réception de vos commentaires ou répondre à vos questions et nous conservons votre communication et notre réponse pour une éventuelle correspondance future. Nous ne vendrons votre adresse de courriel à personne à l'extérieur du GFBTD. Il se peut que nous utilisions votre adresse de courriel pour vous transmettre des renseignements sur des produits ou services qui, selon nous, peuvent vous intéresser. Si vous ne voulez pas que nous communiquions avec vous par courriel pour vous offrir des produits et des services, vous pouvez nous en faire part en tout temps.

Si vous nous avez demandé de vous inclure dans une liste de diffusion pour recevoir certaines informations de façon régulière par courriel, ou si nous vous transmettons des informations sur nos offres de produits et services par courriel, vous pouvez nous demander de vous retirer de la liste en tout temps (à l'aide des instructions de retrait fournies avec chaque courriel ainsi que sur le site où vous vous êtes inscrit).

Gardez à l'esprit que les courriels transmis par Internet sont en général non cryptés. Si le GFBTD vous prie de nous transmettre des renseignements confidentiels par Internet lorsque vous remplissez une demande en ligne, nous nous assurons que la transmission est cryptée. Nous vous recommandons d'être prudent lorsque vous nous transmettez des messages non structurés par courriel et de ne pas inclure de renseignements confidentiels (comme les numéros de compte) dans ces messages, puisque ceux-ci ne sont pas cryptés.

Renseignements importants concernant la prévention de la fraude par courriel : Il est possible que vous receviez à l'occasion des courriels frauduleux prétendument émis par des banques canadiennes, dans lesquels on demande aux clients de vérifier leurs renseignements personnels ou bancaires. On demande souvent aux clients de cliquer sur un lien dans le courriel qui les mène directement à une fenêtre contextuelle ou

à une page modifiée d'ouverture de session bancaire en ligne où on leur demande d'entrer leur ID d'entrée et leur mot de passe.

Nous n'enverrons jamais de messages par courriel pour demander aux clients de fournir des renseignements confidentiels comme leur mot de passe ou leur numéro de compte. Veuillez ne pas suivre les directives figurant dans ces courriels, car vous pourriez compromettre la sécurité de vos renseignements bancaires en cliquant sur les liens menant à de faux sites Internet.

Réponse à des concours et des sondages

Lorsque vous répondez à un sondage ou participez à l'un de nos concours, nous recueillons vos réponses ou toute opinion ou information que vous nous dévoilez.

Lors d'un concours, nous utilisons vos renseignements personnels dans le but de décerner un prix. Dans le cadre d'un sondage, nous utilisons également votre transmission pour obtenir les résultats du sondage, et il se peut que nous publions les résultats regroupés sur nos sites Web. Il se peut également que nous utilisions vos réponses pour améliorer les produits ou les services du GFBTD. Selon votre participation aux concours ou aux sondages, il se peut que nous vous fassions parvenir des renseignements sur nos offres de produits et services qui, selon nous, vous intéresseront.

- 1 Le Groupe Financier Banque TD désigne La Banque Toronto-Dominion et ses filiales qui offrent des produits et services de dépôt, de placement, de prêt, de valeurs mobilières, de fiducie, d'assurance et autres.
 - 2 Le « Code de protection de la vie privée TD » est conforme aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.
 - 3 Avertissement concernant les courriels : Pour votre protection, n'envoyez pas de renseignements personnels ou confidentiels (p. ex. numéro de carte Accès, numéros de comptes, etc.) par courriel, car ce moyen de communication N'EST PAS sécuritaire. Si votre demande est urgente ou nécessite la divulgation de renseignements personnels ou confidentiels pour être résolue, veuillez nous téléphoner.
- * Visa International Service Association/Utilisée sous licence.
- ⊗ Marque de commerce de La Banque Toronto-Dominion.

Qui peut répondre à vos questions sur la confidentialité?

**Pour revoir vos options relativement au Code de protection de la vie privée TD, visitez une succursale ou un bureau, ou téléphonez sans frais au :
1-888-572-8925**

**In English (en anglais)
1-800-430-6095**

**En cantonais ou en mandarin
1-800-328-3698**

**ATM (appareil de télécommunications pour malentendants)
1-888-725-9528**

**ou visitez notre site Web à
www.td.com/francais**



Groupe Financier Banque TD