

**Veillez lire attentivement ce document important et le garder en lieu sûr. Ces Modalités des services financiers (Modalités) prennent effet le 13 janvier 2020 et remplacent toutes les versions précédentes.**

Ces Modalités s'appliquent à votre compte et à tous les services que vous utilisez.

Ces Modalités comprennent les documents *Calculs relatifs à l'intérêt* et *Nos comptes et services connexes*. Vous devriez les lire avec toutes les autres conventions applicables à votre compte ou à vos services.

## Table des matières

### Article 1 : Définitions

### Article 2 : Frais de compte, activité de compte et relevés de compte

- 2.1 Quels sont les frais, intérêts et coûts applicables à votre compte et vos services?
- 2.2 Comment pouvez-vous utiliser votre compte?
- 2.3 Pouvons-nous limiter l'activité sur votre compte ou fermer votre compte?
- 2.4 Comment prouver la capacité juridique?
- 2.5 Est-ce que votre représentant juridique peut accéder à votre compte?
- 2.6 Comment traitons-nous les effets de paiement?
- 2.7 Quels dossiers sont disponibles et quelle est votre responsabilité en ce qui concerne leur vérification?
- 2.8 Quels taux d'intérêt s'appliquent à votre compte?
- 2.9 Comment traitons-nous un découvert qui n'est pas protégé par un service de protection contre les découverts?
- 2.10 Comment traitons-nous les devises étrangères?

### Article 3 : Comptes conjoints

- 3.1 Comment gérons-nous les comptes conjoints?
- 3.2 Pouvons-nous limiter l'accès au compte conjoint ou le fermer?

### Article 4 : Communications

- 4.1 Comment gérons-nous les communications électroniques ou autres communications?
- 4.2 Comment gérons-nous les signatures et les directives électroniques?

### Article 5 : Modifications apportées au compte

- 5.1 Comment apportons-nous des modifications aux modalités de votre compte et des services?
- 5.2 Pouvons-nous transférer votre compte dans une autre succursale?
- 5.3 Pouvons-nous cesser d'offrir un compte ou des services?

- 5.4 Qu'advient-il des fonds dans votre compte à votre décès?
- 5.5 Pouvons-nous transférer, vendre ou céder votre compte ou vos services?

### Article 6 : Renseignements généraux

- 6.1 Quelle est notre responsabilité à l'égard de pertes ou de dommages-intérêts?
- 6.2 Pouvons-nous compenser des dettes que vous avez envers un membre du Groupe Banque TD?
- 6.3 Comment vous avisons-nous d'une procédure juridique ou d'une réclamation?
- 6.4 Comment gérons-nous les demandes du tribunal et autres demandes juridiques ou administratives à l'égard de votre compte?
- 6.5 Qu'advient-il si nous n'agissons pas immédiatement dans le cas où vous violez ces Modalités?
- 6.6 Qui est lié par ces Modalités?

### Article 7 : Communiquer avec nous

- 7.1 Comment pouvez-vous nous transmettre une plainte?
- 7.2 Comment pouvez-vous communiquer avec nous si vous avez des questions générales?

### Article 8 : Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

### Article 1 : Définitions

**Compte** désigne tout compte de dépôt personnel ouvert à la TD. Il ne comprend pas les certificats de placement garanti (CPG), les dépôts à terme ou les régimes enregistrés, sauf le compte d'épargne CELI à intérêt élevé. Pour déterminer quelle entité TD est l'émetteur de votre compte, veuillez vous reporter au document intitulé *Nos comptes et services connexes*. Vous pouvez trouver ce document dans nos succursales et en ligne à l'adresse [td.com/fr](http://td.com/fr)

**Nous, notre, nos, Groupe Banque TD et TD** désignent La Banque Toronto-Dominion et les membres de son groupe, y compris La Société d'hypothèques TD, La Société d'hypothèques Pacifique TD et La Société Canada Trust.

**Représentant juridique** désigne :

- Toute personne désignée comme telle dans une procuration relative aux biens et, au Québec, toute personne désignée comme mandataire dans un mandat
- Un curateur aux biens
- Un représentant successoral
- Un tuteur légal et, au Québec, un curateur
- Toute autre personne reconnue comme votre représentant juridique en vertu des lois applicables ou d'une ordonnance du tribunal

**Service** désigne un service que nous mettons à votre disposition à l'égard de votre compte comme il est prévu dans le document *Nos comptes et services connexes*.

**Vous, votre et vos** désignent le ou les clients mentionnés au compte et leurs représentants juridiques, le cas échéant.

## Article 2 : Frais de compte, activité de compte et relevés de compte

### 2.1 Quels sont les frais, intérêts et coûts applicables à votre compte et vos services?

Vous acceptez de payer, et vous nous autorisez à porter à votre compte - même si cela a pour effet de créer ou d'augmenter un découvert - des frais, des frais d'intérêts ou d'autres montants que :

- Vous devez à la TD relativement à votre compte et aux services que vous utilisez, comme il est prévu dans le document *Nos comptes et services connexes*.
- Vous devez à une autre institution financière en raison de l'utilisation de votre compte ou d'un service.
- Nous engageons lorsque :
  - Nous tentons de récupérer tout montant que vous nous devez et tous les frais juridiques connexes.
  - Nous faisons exécuter une obligation que vous avez envers nous.
  - Nous répondons à toute procédure juridique ou administrative, tout avis ou toute demande relativement à votre compte ou à des services que vous avez utilisés.

Nos frais et intérêts peuvent être modifiés à l'occasion. La liste des frais associés aux comptes TD ainsi que les caractéristiques de tous les comptes ou services figurent dans le document *Nos comptes et services connexes*. Vous pouvez accéder à ce document dans nos succursales ou en ligne à l'adresse [td.com/fr](http://td.com/fr)

### 2.2 Comment pouvez-vous utiliser votre compte?

Votre compte est réservé à un usage personnel, domestique ou familial. Vous ne pouvez pas utiliser votre compte pour :

- Gérer une entreprise ou une autre activité commerciale.
- Mener ou soutenir des activités frauduleuses, illégales ou inappropriées.
- Vous livrer à des activités qui, à notre avis, nous exposent à des risques inacceptables.

Si vous ne respectez pas ces restrictions, nous avons le droit de limiter l'activité sur votre compte ou de le fermer avec ou sans préavis.

#### Accéder à votre compte

Vous pouvez accéder à votre compte et faire des opérations de plusieurs manières. L'utilisation de votre carte Accès et des services financiers électroniques est assujettie à ces Modalités et à nos *Modalités relatives à l'utilisation des cartes et des Services financiers électroniques*. Parmi les manières dont vous pouvez utiliser votre carte Accès et les services financiers électroniques, mentionnons :

- Guichet automatique bancaire (GAB)
- Services bancaires téléphoniques BanqueTel
- Services bancaires en ligne BanqueNet
- Commerçants (terminal point de vente)
- Services bancaires mobiles

Veillez vous reporter à nos *Modalités relatives à l'utilisation des cartes et des Services financiers électroniques* pour connaître les modalités relatives à l'utilisation des services financiers électroniques, y compris vos responsabilités en matière de sécurité.

*Carte Accès* désigne une carte de débit (carte Accès TD) que nous vous émettons. Elle comprend le numéro de carte Accès TD ou une combinaison de chiffres, de lettres ou de caractères que nous pouvons vous permettre de sélectionner comme nom d'utilisateur. Votre nom d'utilisateur sert à accéder à vos services financiers électroniques, y compris nos réseaux bancaires en ligne et mobiles, et à les utiliser.

#### Effectuer des opérations avec votre NIP

Lorsque vous utilisez votre carte Accès et votre numéro d'identification personnel (NIP) pour faire une opération, vous êtes responsable de l'opération. Si vous autorisez quelqu'un à utiliser votre carte Accès et votre NIP, vous êtes aussi responsable comme si vous aviez effectué l'opération vous-même.

#### Retirer de l'argent

Nous pouvons vous demander de nous aviser au moins sept jours avant de retirer des fonds de votre compte.

#### Mettre à jour les renseignements sur votre compte

Vous devez communiquer avec nous sans délai si des changements ont été apportés à ce qui suit :

- Renseignements sur votre compte
- Votre adresse postale
- Votre nom
- Autres coordonnées que vous nous avez fournies

Pour ce faire, utilisez les coordonnées fournies à l'article 7 : *Communiquer avec nous*.

#### Comptes en fiducie

Si nous vous ouvrons un compte « en fiducie », les seules directives que nous suivrons seront les vôtres, en votre qualité de titulaire du compte désigné. Nous n'avons pas besoin d'associer une autre personne que vous aux fins du compte ou de reconnaître des droits à quelqu'un d'autre que vous (sauf à un titulaire de compte conjoint pour un compte conjoint en fiducie).

Vous êtes responsable de vous acquitter de toute obligation fiduciaire qui pourrait s'appliquer à la tenue de votre compte; nous ne ferons pas le suivi pour vous. De plus, nous ne sommes pas responsables des réclamations ou des pertes découlant de ce qui suit :

- Votre décision d'ouvrir un compte en fiducie.
- Le fait que nous ayons connaissance des modalités de toute fiducie associée à votre compte.

Lorsque vous ouvrez et tenez un compte en fiducie, vous pouvez être assujetti à certaines responsabilités juridiques et incidences fiscales. Nous vous invitons à discuter de ces questions avec vos conseillers juridiques et fiscaux.

### 2.3 Pouvons-nous limiter l'activité sur votre compte ou fermer votre compte?

#### Activité limitée sur le compte ou fermeture de votre compte

Nous pouvons en tout temps limiter vos activités sur votre compte, avec ou sans préavis. Ces restrictions comprennent notamment ce qui suit :

- Accéder à votre compte
- Effectuer des dépôts
- Transférer des sommes à destination ou en provenance de votre compte

- Retirer des fonds
- Utiliser un service
- Effectuer toute autre opération

Nous pouvons également fermer votre compte avec ou sans préavis.

Par exemple, nous pouvons limiter l'activité sur le compte ou l'utilisation de services, ou fermer votre compte, pour les motifs suivants :

- Nous recevons un avis selon lequel vous êtes, ou estimons par ailleurs que vous êtes, victime d'exploitation ou de coercition financière, ou que vous n'êtes plus mentalement capable de gérer vos finances.
- Nous estimons que votre compte a fait l'objet d'une activité suspecte, inappropriée, illégale, possiblement frauduleuse ou non autorisée.
- Nous estimons que vous vous êtes livré à des activités suspectes, inappropriées, illégales, possiblement frauduleuses ou non autorisées.
- Un conflit survient entre les titulaires du compte (y compris les représentants juridiques) et nous ne savons pas avec certitude quelle est la personne qui a le droit d'accéder aux fonds du compte et de les utiliser.
- Vous violez ces Modalités ou toute autre modalité liée au compte ou à un service.
- Nous sommes tenus de le faire en vertu de la loi.
- Nous avons l'intention d'utiliser notre droit de compensation aux termes de ces Modalités.
- Nous croyons qu'un tiers a fait une réclamation valide à l'encontre des fonds dans votre compte ou nous enquêtons pour déterminer si cette réclamation de tiers est valide.
- Nous souhaitons protéger vos intérêts ou les nôtres.
- Votre compte est géré d'une manière que nous jugeons insatisfaisante ou contraire à nos politiques.
- Vous nous avez fait subir une perte financière.
- Nous croyons raisonnablement que nous devons le faire pour protéger nos employés et/ou nos clients d'un préjudice physique, de harcèlement ou de tout autre mauvais traitement.
- Aucune activité n'a été enregistrée dans votre compte depuis un certain moment.

Si nous limitons l'activité sur votre compte ou l'utilisation de services, ou si nous fermons votre compte, nous ne serons pas responsables des dommages-intérêts, des pertes ou des inconvénients que vous attribuerez à ces décisions.

### Gestion de votre compte fermé

Vous pouvez fermer votre compte en tout temps. Si vous fermez ou si nous fermons votre compte, vous devez tout de même remplir vos obligations. Vous devrez payer toute somme que vous devez à tout membre du Groupe Banque TD, y compris l'intérêt, les frais ou d'autres montants. Vous serez également responsable des effets de paiement qui nous seront retournés après la fermeture de votre compte.

## 2.4 Comment prouver la capacité juridique?

Si vous êtes considéré comme incapable de gérer vos finances, nous pouvons vous demander de fournir une preuve que vous avez la capacité juridique d'effectuer des opérations sur votre compte. Pour ce faire, vous devez nous fournir une confirmation écrite d'un médecin autorisé à pratiquer la médecine ou d'un autre professionnel qualifié que vous avez la capacité juridique de gérer vos finances. Autrement, vous devez avoir un représentant juridique dûment nommé.

## 2.5 Est-ce que votre représentant juridique peut accéder à votre compte?

Nous pouvons accepter et exécuter les directives de votre représentant juridique. Pour ce faire, nous pourrions demander une preuve que le représentant a le pouvoir légal d'agir en votre nom, comme une ordonnance judiciaire.

### Désigner un représentant juridique

En désignant un représentant juridique et en lui accordant le droit d'agir en votre nom en ce qui concerne votre compte, vous lui donnez accès à l'historique de votre compte et aux détails des opérations effectuées sur votre compte. Nous ne sommes pas responsables si nous exécutons ses directives ou si nous lui divulguons l'historique de votre compte ou les détails des opérations effectuées sur votre compte.

Si vous changez de représentant juridique, nous pourrions continuer à nous fier à l'autorisation légale du représentant juridique actuel relativement à votre compte jusqu'à ce que nous recevions un avis écrit ou toute autre indication à l'effet que l'autorité du représentant juridique a été révoquée.

Nous pouvons refuser d'honorer toute opération ou directive relative à votre compte que votre représentant juridique effectue ou donne pour diverses raisons, dont les suivantes :

- Nous ne sommes pas en mesure de vérifier l'identité de votre représentant juridique.
- Nous croyons que votre représentant juridique outrepassa la portée de son autorisation légale ou par ailleurs n'agit pas dans votre intérêt (y compris si nous soupçonnons une possible exploitation financière).
- Vous avez un compte conjoint et les titulaires du compte conjoint n'ont pas tous accepté par écrit la nomination de votre représentant juridique.

## 2.6 Comment traitons-nous les effets de paiement?

*Effet de paiement* comprend l'un ou l'autre des éléments suivants :

- Chèques certifiés
- Mandats
- Chèques
- Ordonnances de paiement
- Coupons
- Billets à ordre
- Traités
- Autres lettres de change
- Débits électroniques, crédits électroniques, y compris les opérations préautorisées, excluant les paiements par virement interbancaire

Les effets de paiement sont émis, négociés et réglés en vertu des lois applicables, des codes d'autoréglementation, des règles des réseaux et d'autres règles de l'industrie. Nous, ainsi que d'autres institutions financières, pouvons rejeter tout effet de paiement qui n'est pas conforme à ces règles.

### Dépôt d'effets de paiement

En déposant un effet de paiement, vous acceptez les périodes de retenue établies dans le document *Nos comptes et services connexes*. Nous pouvons, sans y être obligés, accepter un effet de paiement déposé par toute personne en votre nom.

### Endossement des effets de paiement

Nous pouvons endosser tout effet de paiement libellé à votre nom qui n'a pas déjà été endossé. L'endossement est alors aussi valide que si vous l'aviez fait vous-même. Cependant, vous devez endosser personnellement tout effet de paiement payable dans une devise autre que le dollar canadien ou le dollar américain. Nous pouvons choisir de refuser un effet de paiement déposé dans votre compte s'il est fait à l'ordre de quelqu'un d'autre.

### Gestion des images des effets de paiement déposés

Nous, nos mandataires, ainsi que d'autres institutions financières pouvons prendre, capturer ou utiliser des images numériques ou autres représentations électroniques de vos effets de paiement. Nous pouvons le faire lors de l'échange et la compensation des effets de paiement et du règlement des paiements portés à votre compte. Nous pouvons utiliser ces images plutôt que du papier et nous pouvons détruire la version papier originale sans vous la retourner.

### Tirage de chèques

Vous pouvez tirer des chèques sur votre compte et vos chèques ne peuvent être utilisés que pour le compte dont le numéro est encodé sur le chèque. Si vous essayez d'utiliser les chèques avec un autre compte, nous pouvons les refuser ou retarder leur compensation. Si les directives écrites qui figurent sur le chèque diffèrent du numéro de compte encodé, nous ne serons pas responsables si nous traitons le chèque en fonction de son numéro de compte encodé.

### Gestion des effets de paiement retournés ou impayés

Si un effet de paiement que vous déposez nous est retourné impayé, nous pouvons débiter le crédit porté à votre compte (et tout intérêt versé sur ce montant) même s'il en résulte la création ou l'augmentation d'un découvert. Cette annulation par un débit du crédit porté à votre compte constitue un avis effectif à l'égard de l'effet de paiement refusé ou impayé. Si l'annulation par un débit comporte un échange de devises, vous êtes responsable des coûts ou des pertes connexes, que nous pouvons imputer à votre compte. Pour savoir comment nous calculons l'annulation par un débit des crédits portés à votre compte lorsqu'ils comportent des échanges de devises, voir l'article 2.10 : *Comment traitons-nous les devises étrangères?*

Nous pouvons vous transmettre l'effet de paiement retourné ou un avis à cet effet de la même manière dont nous vous transmettons vos relevés de compte, ou de toute autre manière. Nous considérons toute personne que nous utilisons pour réaliser le recouvrement de l'effet de paiement (y compris une autre institution financière ou un messenger) comme étant votre mandataire et n'agissant pas à notre nom.

### Protection de vos effets de paiement

Vous êtes responsable de la conservation et de la gestion de vos effets de paiement en tout temps. En tant que titulaire du compte, vous êtes le mieux placé pour repérer un effet de paiement falsifié, non autorisé ou modifié. Toutes les opérations comportant un effet de paiement seront portées à votre compte même si vous ne les avez pas effectuées ou autorisées.

Vous convenez de faire ce qui suit :

- Conserver vos effets de paiement en sécurité en tout temps.
- Nous aviser dès que vous apprenez que :
  - Un effet de paiement a été perdu ou volé.
  - Vous n'avez pas reçu l'effet de paiement que vous nous avez commandé.
  - Quelqu'un a falsifié ou modifié l'un de vos effets de paiement.

Si vous omettez de nous aviser de l'une ou l'autre des situations susmentionnées ou si vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous avez pris des mesures raisonnables pour protéger vos effets de paiement, nous ne sommes pas responsables de ce qui suit :

- Activités non autorisées
- Retraits non autorisés
- Autres pertes

Si vous demandez un effet de paiement de remplacement, nous pouvons exiger une indemnisation. Dans certains cas, nous pouvons exiger une forme de garantie que nous jugeons appropriée, y compris un cautionnement. Vous acceptez de nous fournir ces éléments si nous vous le demandons.

### Arrêt des paiements

Vous pouvez communiquer avec nous pour tenter d'arrêter le traitement d'un chèque ou d'un paiement par débit préautorisé dans votre compte. Dans un tel cas, nous tenterons de prendre des mesures pour faire arrêter le paiement. Cependant, nous ne sommes pas responsables de traiter l'arrêt de paiement dans l'un des cas suivants :

- Les renseignements que vous nous avez fournis sont incorrects.
- Vous ne nous avez pas fourni les renseignements que nous avons demandés.
- Le paiement était définitif et il est impossible de l'annuler.
- Il nous a été impossible d'annuler le paiement pour d'autres raisons indépendantes de notre volonté.

## 2.7 Quels dossiers sont disponibles et quelle est votre responsabilité en ce qui concerne leur vérification?

TD vous fournit un accès continu à vos dossiers. *Dossier* désigne les méthodes d'affichage de vos opérations que nous pouvons mettre à votre disposition à l'égard de votre compte à l'occasion. Nous pouvons ajouter des nouvelles méthodes de tenue de dossiers et modifier ou éliminer la disponibilité de nos méthodes de tenue de dossiers actuelles.

Nous pouvons modifier la méthode de tenue de vos dossiers sans votre consentement. Parmi nos méthodes actuelles, mentionnons les suivantes :

- Relevés en ligne
- Relevés papier (y compris les relevés en braille ou à gros caractères)
- Historique d'opérations sans papier
- Livret

Si la méthode de tenue de vos dossiers choisie est le relevé, la fréquence à laquelle nous fournissons les relevés peut varier. L'inactivité du compte peut avoir des répercussions sur cette fréquence.

Vous êtes responsable de la conservation et de la gestion de vos dossiers. Assurez-vous d'enregistrer vos dossiers et de les garder dans un endroit sécuritaire. Vous devez communiquer avec nous immédiatement si vous avez perdu vos dossiers ou si quelqu'un a accédé à vos dossiers sans votre permission. Utilisez les coordonnées indiquées à l'article 7 : *Communiquer avec nous*. Si quelqu'un d'autre accède à vos dossiers sans votre permission, nous pourrions vous demander de prouver que vous avez pris des mesures raisonnables pour protéger vos dossiers.

### Dossiers non reçus

Avisez-nous immédiatement si vous ne recevez pas vos dossiers ou si vous ne pouvez pas accéder à vos dossiers par voie électronique. Si c'est le cas, vérifiez l'activité de votre compte de l'une des manières suivantes :

- Accédez à nos services bancaires en ligne (BanqueNet).
- Appelez nos services bancaires téléphoniques (BanqueTel).
- Utilisez l'appli TD, notre application de services bancaires mobiles.
- Rendez-vous à l'un de nos GAB ou à l'une de nos succursales.

Si nous vous envoyons des dossiers par courrier et qu'ils nous sont retournés parce qu'ils n'ont pas pu être livrés, nous pouvons cesser de vous en envoyer jusqu'à ce que vous :

- Nous fournissiez une adresse postale valide.
- Demandiez une tenue de dossiers électronique (relevés en ligne ou historique d'opérations sans papier).

### Gestion des livrets

Nous n'offrons plus le livret comme option de tenue de dossiers. Seuls les clients qui utilisent actuellement des livrets peuvent continuer à les utiliser aussi longtemps que nous les offrons. Dès que vous choisissez une autre méthode de tenue de dossiers, le livret n'est plus disponible à l'égard de votre compte. Vous êtes responsable de mettre à jour votre livret en vous rendant dans l'une de nos succursales.

### Examen des dossiers et signalement d'erreurs au compte

Vous devez examiner vos dossiers sans délai pour vérifier toutes les opérations portées au compte. Nous considérerons que vous avez reçu vos dossiers :

- **Cinq jours après la date de votre relevé** si vous recevez des relevés de compte, ou
- **Cinq jours après la date à laquelle l'opération est inscrite à votre compte** si vous ne recevez pas de relevés de compte (sans papier ou livret).

Vous êtes responsable d'examiner vos dossiers. Vous devez nous signaler les erreurs au compte et les opérations non autorisées dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous êtes réputé avoir reçu vos dossiers. Vous pouvez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées à l'article 7 : *Communiquer avec nous*.

Si vous ne nous avisez pas dans les 30 jours, nous n'avons aucune obligation d'apporter des corrections à votre compte. Cela comprend tout remboursement de frais portés à votre compte relativement à une erreur, une omission ou une opération non autorisée. Le fait de ne pas nous aviser dans les 30 jours signifie ce qui suit :

- Vous avez examiné vos dossiers et les acceptez comme valides et corrects.
- Toutes les entrées aux dossiers et tous les soldes de compte sont corrects.
- Tous les montants vous sont correctement imputables.
- Nous ne devons pas annuler une opération par un débit ou un crédit.
- Nous ne devons pas vous créditer un montant qui n'apparaît pas dans vos dossiers.
- Nous ne sommes pas responsables des pertes que vous subissez relativement à votre compte ou à l'un des services et vous nous libérez de toute réclamation que vous pourriez faire relativement à votre compte ou à l'un des services.

Nous ne sommes pas responsables même si :

- Vos dossiers accusent du retard.
- Une opération est inscrite à vos dossiers après le jour où vous avez réalisé l'opération.
- Vous ne recevez pas vos dossiers (y compris lorsque vous ne pouvez pas accéder à un réseau bancaire en particulier).
- Vous n'examinez pas vos dossiers.

Si nous créditions votre compte par erreur en raison d'une erreur de notre part ou d'une défaillance du système, vous êtes responsable de nous rembourser la totalité du montant reçu. Nous pouvons débiter ce montant de votre compte, même si cela a pour effet de créer ou d'augmenter un découvert ou entraîne des frais et de l'intérêt à l'égard de votre compte. Nous pouvons également débiter de votre compte tout montant qui, à notre avis raisonnable, a été porté au crédit de votre compte à la suite d'une erreur ou d'une fraude d'une autre personne ou entité. Nous ne sommes pas tenus de vous aviser lorsque nous corrigeons le solde de votre compte.

L'historique des opérations que nous maintenons prouve de manière définitive que les opérations affichées sont correctes et représentent fidèlement toute l'activité que vous avez portée au compte. Si un conflit survient entre un relevé d'opération, un numéro de vérification, vos dossiers ou notre historique des opérations que nous maintenons, nous considérons notre historique des opérations comme correcte et contraignante.

## 2.8 Quels taux d'intérêt s'appliquent à votre compte?

Le document *Calculs relatifs à l'intérêt* présente en détail nos taux d'intérêt et la manière dont nous calculons et versons l'intérêt. Vous pouvez vous procurer ce document dans n'importe laquelle de nos succursales ou en ligne à l'adresse [td.com/fr](http://td.com/fr)

Vous acceptez que nous puissions, à l'occasion, modifier le taux d'intérêt applicable de tout compte. Si nous le faisons, nous afficherons un avis dans nos succursales et sur le site [td.com/fr](http://td.com/fr)

De plus, si vous avez un compte qui produit de l'intérêt et que votre solde tombe au dessous d'un certain seuil, il est possible que vous ne receviez pas d'intérêt.

## 2.9 Comment traitons-nous un découvert qui n'est pas protégé par un service de protection contre les découverts?

Nous pouvons vous permettre de mettre votre compte à découvert même si vous ne bénéficiez pas d'un service de protection contre les découverts (PCD), mais nous ne sommes pas tenus de le faire. Si votre compte est à découvert, nous vous imputerons des frais et vous devrez rembourser sans délai tout montant à découvert, plus les frais applicables, et l'intérêt au taux annuel que nous établissons à l'occasion. Vous pouvez prendre connaissance de ce taux et de tous frais applicables dans le document *Nos comptes et services connexes*.

Nous calculerons l'intérêt sur tout solde impayé quotidiennement et l'imputerons à votre compte à la fin de chaque mois. Cela signifie que vous payez de l'intérêt sur le montant d'intérêt ajouté au solde impayé. Pendant une année bissextile, nous imputons un jour d'intérêt additionnel au taux d'intérêt sur les découverts, ce qui signifie que nous imputons plus d'intérêt au cours d'une année bissextile.

## 2.10 Comment traitons-nous les devises étrangères?

### Établissement des taux de change

Un taux de change est le taux utilisé pour convertir une devise en une autre devise. Les taux de change peuvent varier, y compris au cours de la journée.

Le taux de change que la TD utilise pour les opérations de change visant votre compte est un taux de change de détail. Nous établissons les taux de change que nous utilisons pour votre compte en fonction de plusieurs facteurs, dont le taux de change interbancaire et un montant que nous ajoutons au taux de change interbancaire. Le taux de change interbancaire est un taux de change de gros utilisé sur le marché interbancaire pour l'achat et la vente de devises entre banques et d'autres grandes institutions financières. Le montant additionnel que nous ajoutons tient compte de facteurs comme nos frais, nos risques et les profits que nous pouvons faire sur la conversion des devises.

#### **Achat de devises étrangères**

Avant que vous achetiez des devises étrangères de nous, nous vous proposerons un taux de change de détail. Vous pourrez alors choisir si vous achetez la devise en fonction du taux de change de détail que nous vous proposons. Si vous acceptez de le faire, vous acceptez le taux de change de détail proposé.

#### **Dépôt de devises étrangères**

Vous pouvez déposer des sommes dans une devise autre que celle de votre compte. Selon la méthode que vous utilisez pour effectuer le dépôt dans votre compte, vous pourriez ou non voir le taux de change de détail avant d'effectuer le dépôt.

Lorsque vous déposez un effet de paiement ou des espèces dans une devise autre que celle de votre compte, nous utilisons le taux de change de détail qui s'applique lorsque vous faites le dépôt dans votre compte. Si vous recevez un paiement par virement interbancaire dans une devise autre que celle de votre compte, nous convertirons la somme dans la devise de votre compte et créditerons votre compte. Nous utiliserons le taux de change de détail applicable au moment où nous créditerons votre compte.

#### **Traitement des dépôts en devises étrangères retournés ou annulés par un débit**

Si, pour quelque motif que ce soit, un dépôt effectué dans une devise autre que celle de votre compte est retourné impayé ou annulé par un débit, nous le reconvertirons dans la devise de votre compte. Dans un tel cas, nous :

- Établirons le taux de change de détail à utiliser lorsque nous annulons le dépôt par un débit
- Débiterons le montant converti de votre compte

Il se pourrait que le taux de change de détail que nous utilisons pour débiter le montant de votre compte soit différent du taux de change de détail utilisé pour le dépôt initial. En conséquence, le montant débité de votre compte peut être différent du montant initial que vous avez déposé. Si le solde de votre compte est insuffisant pour que le montant complet de l'opération soit débité, nous pouvons vous avancer les sommes. Vous devrez nous rembourser le montant du découvert ainsi que les frais et l'intérêt connexes.

Vous êtes responsable de toute perte subie ou de tous les coûts engagés dans le cadre d'une opération dans une devise étrangère découlant de ce qui suit :

- La modification des taux de change
- L'indisponibilité des fonds en raison de restrictions sur les devises étrangères

Le présent article (2.10) ne s'applique pas à certains services, notamment lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada et que vous utilisez votre carte Accès pour retirer des espèces d'un GAB ou que vous utilisez votre carte Accès pour faire un achat à un point de vente. Consultez le document *Nos comptes et services connexes* pour obtenir de plus amples renseignements.

## **Article 3 : Comptes conjoints**

### **3.1 Comment gérons-nous les comptes conjoints?**

Nous offrons l'option de détenir des comptes conjoints, ce qui signifie que plusieurs personnes partagent le même compte. Votre compte devient un compte conjoint lorsque :

- Deux ou plusieurs personnes ouvrent le compte, ou
- Vous détenez un compte individuel et nous demandez d'ajouter une nouvelle personne comme titulaire du compte.

Si vous nous demandez d'ajouter une nouvelle personne à un compte conjoint existant, nous devons obtenir le consentement de tous les autres titulaires du compte pour procéder.

#### **Accepter des directives relatives à un compte**

Une fois que vous avez un compte conjoint, tous les titulaires du compte peuvent faire ce qui suit :

- Effectuer des opérations (y compris des retraits et des débits) et signer des effets de paiement, peu importe la personne qui dépose les fonds dans le compte et peu importe si le dépôt a pour effet de créer ou d'augmenter un découvert sur le compte.
- Utiliser nos services.
- Nous donner instruction de fermer le compte conjoint et recevoir tous les fonds du compte.

Si vous voulez exiger que tous les titulaires de compte fournissent les directives ensemble, vous devez nous en aviser par écrit dans une succursale.

Dans certains cas, nous pouvons donner suite aux directives d'un seul titulaire de compte même si vous indiquez par écrit que tous les titulaires du compte doivent donner des directives ensemble, notamment dans les cas suivants :

- Déposer des sommes dans le compte conjoint, y compris des espèces ou des effets de paiement payables à l'un des titulaires du compte conjoint ou à tous les titulaires du compte conjoint
- Traiter un arrêt de paiement
- Recevoir des relevés de compte ou d'autres avis de TD
- Modifier les coordonnées
- Nous autoriser à donner et/ou recevoir certains avis juridiques et réglementaires par voie électronique
- Utiliser un service que nous autorisons
- Accéder aux renseignements sur le compte, y compris les détails sur le compte avant que celui-ci devienne un compte conjoint

À tout moment et pour quelque raison que ce soit, nous pouvons vous exiger, à vous ou à tout autre titulaire du compte conjoint, de confirmer leurs directives ou l'origine des fonds. Cette confirmation comprend des modifications à la propriété du compte conjoint et l'utilisation du compte par un représentant juridique.

#### **Communiquer avec les titulaires de compte conjoint**

Nous pouvons communiquer avec n'importe lequel des titulaires du compte conjoint au sujet de questions portant sur le compte conjoint. Nous pouvons envoyer des avis, des dossiers, des messages, des alertes, des effets de paiement ou des documents à quiconque d'entre vous, à notre gré. Une telle communication sera contraignante pour tous les titulaires du compte conjoint. Cependant, si la loi exige que nous communiquions avec tous les titulaires du compte, nous le ferons.

### **Comprendre les comptes conjoints et le droit de survie**

Les comptes conjoints créent un droit de survie, sauf si l'un des titulaires du compte possède une adresse principale au Québec. Le droit de survie signifie que vous souhaitez qu'après votre décès, le solde du compte conjoint devienne automatiquement la propriété des titulaires du compte survivants. Vous nous ordonnez irrévocablement de verser le solde du compte conjoint aux titulaires du compte survivants. Nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages-intérêts subis dans le cadre du paiement du solde aux titulaires du compte conjoint survivants.

Nous pouvons verser les fonds d'un compte aux titulaires du compte survivants sans confirmer que ceux-ci sont autorisés à hériter des fonds en ce qui a trait à leur relation avec vos héritiers, exécuteurs testamentaires ou liquidateurs, administrateurs, ayants droit ou tiers. De plus, nous ne sommes pas tenus de reconnaître une réclamation à l'égard des fonds. Nous ne sommes pas non plus tenus de prendre des mesures à l'égard d'une fiducie que vous aviez l'intention d'associer ou que vous avez associée au compte même si nous avons connaissance de cette fiducie.

En cas de décès d'un des titulaires du compte conjoint, nous pouvons communiquer de l'information sur le compte conjoint, jusqu'à la date du décès, au représentant juridique du titulaire de compte décédé.

Nous continuerons d'honorer toute désignation écrite que vous nous avez fournie selon laquelle votre compte ne comporte aucun droit de survie si nous avons reçu cette désignation avant la date de prise d'effet de ces Modalités. Si nous ne pouvons pas confirmer cette désignation au moyen de vos propres dossiers ou des renseignements que votre représentant juridique nous fournit (que nous jugeons acceptables), nous considérons que votre compte conjoint comporte un droit de survie. Si nous sommes avisés que l'adresse principale d'un titulaire de compte conjoint a été remplacée par une adresse au Québec, le droit de survie ne s'appliquera plus au compte conjoint.

### **Comprendre la responsabilité associée aux comptes conjoints**

Chaque titulaire du compte conjoint est solidairement responsable de toutes les obligations et responsabilités. Ainsi, si l'un d'entre vous doit une somme relativement au compte conjoint, nous pouvons tenter de récupérer la somme auprès de l'un ou plusieurs d'entre vous. De plus, si un des titulaires du compte conjoint donne des directives à l'égard du compte conjoint, ces directives lient juridiquement tous les titulaires du compte.

## **3.2 Pouvons-nous limiter l'accès au compte conjoint ou le fermer?**

Nous pouvons limiter l'accès à un compte conjoint ou le fermer sans vous en aviser. Cette situation peut se produire si un ou des titulaires du compte conjoint (ou leur représentant juridique) sont :

- Retirés du compte conjoint ou sont décédés
- Considérés comme incapables de gérer leurs finances
- Victimes d'exploitation ou de coercition financière
- Faillis ou participent à des procédures de faillite

Si un des titulaires du compte possède une adresse principale au Québec, nous pouvons limiter l'accès au compte conjoint si nous sommes avisés que l'un des titulaires de compte conjoint

est décédé. Pour accéder aux fonds du compte conjoint, nous pourrions alors demander des directives conjointes de la part du représentant juridique du titulaire du compte conjoint décédé et de tous les autres titulaires du compte conjoint.

Dans les scénarios ci-dessus, nous pouvons prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- Refuser à l'un d'entre vous ou à vous tous la possibilité de retirer des fonds, de faire des opérations visant le compte ou d'utiliser des services
- Limiter ou modifier les types d'opérations et/ou les montants mis à la disposition de l'un d'entre vous
- Empêcher l'un d'entre vous d'ajouter un titulaire de compte (y compris votre représentant juridique), même si tous les titulaires de compte conjoint acceptent d'ajouter la personne
- Fermer le compte conjoint

Si nous ne fermons pas un compte conjoint dans ces circonstances, voici ce qui se produit :

- **Débets ou crédits automatiques** : Nous continuons de traiter les débits ou les crédits automatiques établis pour le compte conjoint par un ancien titulaire du compte conjoint. Les autres titulaires du compte conjoint sont responsables de modifier ou d'annuler ces opérations, au besoin.
- **Effets de paiement en circulation** : Nous continuons de traiter les effets de paiement en circulation tirés par les anciens titulaires du compte conjoint.
- **Reçus fiscaux** : Nous émettons un reçu fiscal aux autres titulaires de compte conjoint, selon le cas, pour tout intérêt gagné. Nous pouvons le faire même si les titulaires du compte conjoint retirés n'ont détenu le compte que pendant une partie de l'année.

---

## **Article 4 : Communications**

### **4.1 Comment gérons-nous les communications électroniques ou autres communications?**

#### **Utiliser les communications électroniques**

Nous pouvons communiquer avec vous par voie électronique relativement à votre compte ou à des services, que ce soit par BanqueNet, courriel, message texte ou tout autre mode de livraison électronique. Autrement dit, nous pouvons vous faire parvenir de l'information de manière électronique, y compris des avis, des messages, des alertes, des effets de paiement ou les documents. Cependant, nous n'utiliserons pas ces méthodes si la loi exige que nous communiquions avec vous d'une autre manière.

**Document** désigne :

- Tout dossier
- Tout renseignement que nous sommes obligés de vous fournir en vertu de la loi
- Un des documents suivants : Ces Modalités, *Nos comptes et services connexes*, *Calculs relatifs à l'intérêt* et toute autre convention qui s'applique à votre compte ou aux services

Les communications électroniques sont recevables dans le cadre de procédures juridiques, administratives ou toute autre procédure comme s'il s'agissait du document écrit original. Elles constituent une preuve concluante de toute information qu'elles contiennent.

### **Communiquer avec nous avec des méthodes non sécurisées**

Lorsque vous choisissez de communiquer avec nous selon une méthode possiblement non sécurisée, comme le courrier postal ou des moyens de communication non chiffrés (comme le courriel, le télécopieur, la messagerie texte ou tout autre moyen), nous ne sommes pas responsables si les situations suivantes se produisent :

- Votre message est modifié.
- Votre message est perdu.
- Quelqu'un y accède sans permission.
- Quelqu'un ou quelque chose empêche la livraison.

## **4.2 Comment gérons-nous les signatures et les directives électroniques?**

Lorsque nous recevons une communication électronique de votre part ou en votre nom, nous présumons que vous avez autorisé cette communication et que vous nous autorisez à nous y fier, y compris des signatures. *Signature* désigne une image manuscrite ou numérique de votre signature ou une autre forme de reconnaissance électronique. De plus, les expressions *signer* et *signé* ont une signification semblable.

Bien que nous puissions tenter de vérifier la validité d'une signature ou de directives, nous ne sommes pas tenus de le faire. Nous pouvons également retarder l'exécution des directives ou refuser d'exécuter les directives.

---

## **Article 5 : Modifications apportées au compte**

### **5.1 Comment apportons-nous des modifications aux modalités de votre compte et des services?**

#### **Modification des Modalités**

À l'occasion, nous pouvons modifier, remplacer, ajouter ou supprimer tout article des Modalités, y compris les suivantes :

- Définitions
- Communications
- Renseignements généraux
- Frais de compte, activité de compte et relevés de compte
- Comptes conjoints
- Modifications apportées au compte
- Communiquer avec nous
- Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

#### **Modification du document *Nos comptes et services connexes***

Nous pouvons modifier, remplacer, ajouter ou supprimer toute partie du document *Nos comptes et services connexes*, dont celles qui portent sur ce qui suit :

- Tous les frais associés aux comptes ou aux services
- L'intérêt imputé aux découverts
- Caractéristiques des comptes
- Services offerts

#### **Modification du document *Calculs relatifs à l'intérêt***

Nous pouvons modifier, remplacer, ajouter ou supprimer toute partie du document *Calculs relatifs à l'intérêt*, dont celles qui portent sur ce qui suit :

- La manière de calculer l'intérêt
- Le moment et le mode de paiement
- Toute information qui figure dans les tableaux sur les taux d'intérêt

### **Avis à votre intention**

Si nous apportons des modifications comme il est prévu ci-dessus, nous vous aviserons (ou l'un d'entre vous s'il s'agit d'un compte conjoint, à notre gré) par écrit au moins 30 jours avant que la modification prenne effet. L'avis sera rédigé de manière claire et lisible et vous fournira les renseignements suivants :

- La clause originale et sa version modifiée, ou seulement la nouvelle clause
- La date à laquelle la modification prendra effet
- L'option de fermer votre compte si vous ne souhaitez pas accepter la modification

Ces exigences de préavis ne s'appliquent pas aux modifications apportées aux taux d'intérêt applicables à votre compte comme il est prévu à l'article 2.8 : *Quels taux d'intérêt s'appliquent à votre compte?*

### **Fermeture de votre compte à la suite d'une modification**

Si vous ne souhaitez pas accepter les modifications, vous pouvez choisir de fermer votre compte sans frais ni pénalité. Si tel est votre choix, vous devez nous aviser au plus tard 30 jours après la prise d'effet de la modification. Utilisez les coordonnées fournies à l'article 7 : *Communiquer avec nous*.

Si vous fermez votre compte, vous devez régler les frais, les frais de service ou l'intérêt que vous devez au moment de fermer votre compte. Par exemple, si votre compte était à découvert avant la modification, vous devrez rembourser le découvert et l'intérêt couru avant de fermer votre compte.

### **5.2 Pouvons-nous transférer votre compte dans une autre succursale?**

Nous pouvons transférer votre compte d'une succursale à une autre. Dans un tel cas, nous vous en aviserons. Nous pouvons également limiter le type d'opérations que vous pouvez effectuer à la nouvelle succursale.

### **5.3 Pouvons-nous cesser d'offrir un compte ou des services?**

Nous pouvons en tout temps cesser d'offrir un compte ou des services.

### **5.4 Qu'advient-il des fonds dans votre compte à votre décès?**

Nous aurons besoin d'un certificat de décès le plus rapidement possible. Nous pouvons continuer d'autoriser des opérations en attendant de recevoir un certificat de décès. Nous pouvons également exiger que votre représentant juridique nous fasse parvenir des renseignements et des documents additionnels, comme votre testament homologué, avant de libérer vos fonds.

Si un conflit survient en ce qui concerne la libération de vos fonds, nous pouvons prendre les mesures suivantes sans préavis :

- Limiter la capacité de votre représentant juridique de retirer, transférer ou déposer des sommes dans votre compte
- Limiter l'accès à votre compte
- Verser les sommes détenues dans votre compte en consignation au tribunal



De plus, nous pouvons utiliser les fonds de votre compte pour payer les dépenses que nous engageons, y compris des honoraires juridiques. Nous pouvons également fournir à votre représentant juridique tout document ou renseignement lié à votre compte auquel vous aviez accès de votre vivant.

Nous ne sommes pas responsables des dommages-intérêts, des pertes ou des inconvénients réclamés par votre succession ou d'autres tiers si nous :

- Effectuons des paiements à partir de votre compte
- Suivons les directives de votre représentant juridique
- Ne suivons pas les directives de votre représentant juridique

## 5.5 Pouvons-nous transférer, vendre ou céder votre compte ou vos services?

Nous avons le droit de vendre, céder ou transférer ce qui suit à toute entité ou personne :

- Votre compte et nos droits à l'égard de celui-ci
- Les services que vous utilisez et nos droits à l'égard de ceux-ci
- Les montants que vous devez à la TD

---

## Article 6 : Renseignements généraux

### 6.1 Quelle est notre responsabilité à l'égard de pertes ou de dommages-intérêts?

Nous ne sommes pas responsables envers vous à l'égard des pertes ou des dommages-intérêts engagés par vous, à l'exception des dommages-intérêts directs découlant de notre négligence ou de celle de nos représentants. Cette limitation de notre responsabilité à l'égard des dommages-intérêts directs s'applique même si nous avons été avisés de la possibilité que vous puissiez subir d'autres types de pertes ou de dommages-intérêts.

Nous ne sommes en aucun cas responsables des pertes ou des dommages-intérêts découlant de ce qui suit :

- Une défaillance, une erreur, une défectuosité, un mauvais usage, un retard ou l'inaccessibilité d'une machine, d'un système, de l'équipement ou d'un service et causé par un tiers, ou toute autre circonstance indépendante de notre volonté. *Machine* désigne une MACHINE VERTE<sup>MD</sup> et autres GAB, terminaux, terminaux de paiement par débit, téléphones ou autre équipement que vous pouvez utiliser avec votre carte Accès pour utiliser nos services.
- Toute autre défaillance, erreur ou tout autre retard de la part d'un tiers ou toute autre circonstance indépendante de notre volonté.

### 6.2 Pouvons-nous compenser des dettes que vous avez envers un membre du Groupe Banque TD?

Nous pouvons débiter un solde positif de votre compte pour rembourser une dette ou une obligation que vous devez à un membre du Groupe Banque TD (appelé un *droit de compensation*). Nous pouvons le faire en tout temps sans vous en aviser à l'avance et si l'une ou l'autre des conditions suivantes s'applique :

- Vous seul ou vous et un tiers devez la dette ou l'obligation.
- Vous détenez votre compte auprès de l'un des membres du Groupe Banque TD et vous devez la dette ou l'obligation à un membre différent du Groupe Banque TD.

- Votre compte ainsi que la dette ou l'obligation ne sont pas libellés dans la même devise. Dans un tel cas, nous pouvons convertir toute devise en fonction de notre taux de change de détail.
- Un ou plusieurs titulaires de compte conjoint sont redevables de la dette ou de l'obligation, seuls ou conjointement avec un tiers.

Notre droit de compensation s'ajoute aux droits que nous avons en vertu de la loi ou en equity.

### 6.3 Comment vous avisons-nous d'une procédure juridique ou d'une réclamation?

Si nous devons vous signifier un avis, une demande ou un document juridique dans le cadre d'une procédure juridique ou administrative, nous pouvons le faire en vous les faisant parvenir par courrier, par télécopieur ou par courriel, ou en personne par l'intermédiaire d'un huissier ou d'un huissier des services judiciaires. Sous réserve des lois applicables, nous considérons que vous avez reçu ces documents :

- Cinq jours après leur envoi par la poste, ou
- Au moment où nous vous les envoyons par télécopieur ou par courriel, ou
- Au moment où vous les recevez en personne.

### 6.4 Comment gérons-nous les demandes du tribunal et autres demandes juridiques ou administratives à l'égard de votre compte?

Nous pourrions être tenus de répondre ou de nous conformer à des procédures juridiques ou administratives, des avis ou des demandes qui touchent votre compte. Nous pourrions donc devoir :

- Fournir des copies de vos dossiers ou d'autres renseignements financiers sur vous
- Payer des sommes à des tiers à partir de votre compte, y compris à partir d'un compte conjoint

Nous ne sommes pas tenus de vous aviser avant de répondre ou de nous conformer à ces exigences. Vous paierez nos frais et ne nous tiendrez pas responsables du respect de ces exigences.

### 6.5 Qu'advient-il si nous n'agissons pas immédiatement dans le cas où vous violez ces Modalités?

Si nous omettons de nous opposer ou de prendre les mesures qui s'imposent si vous violez un article de ces Modalités, tous les articles des Modalités demeurent valides et inchangés. Nous nous réservons également le droit de prendre les mesures qui s'imposent à la suite de cette violation ou d'une violation similaire à une date ultérieure. De plus, aucune mesure ni omission de notre part ne vous permet de présumer que nous avons renoncé à ces Modalités ou que nous les avons modifiées.

### 6.6 Qui est lié par ces Modalités?

Ces Modalités nous lient et lient nos successeurs et ayants droit. Ces Modalités ont également pour effet de vous lier, de lier vos représentants juridiques, vos héritiers, vos successeurs et votre succession.

## Article 7 : Communiquer avec nous

### 7.1 Comment pouvez-vous nous transmettre une plainte?

Si vous avez une plainte au sujet de votre compte ou de vos services, vous pouvez communiquer avec nous de la manière qui vous convient le mieux. Voici la marche à suivre :

#### Étape 1 : Formulez votre plainte

Pour nous faire part de votre plainte, veuillez utiliser les coordonnées fournies ci-après :

Moyen de communication	Détails
En personne	Rendez-vous dans une de nos succursales
Courriel	customer.service@td.com
Téléphone sans frais	1-833-259-5980

#### Étape 2 : Transmettez votre plainte à un niveau supérieur - TD

Si votre plainte n'est toujours pas réglée, l'une ou l'autre des mesures suivantes peut être prise :

- **Intervention du directeur** : Un directeur qui est au courant de la question offrira de transmettre votre plainte à une personne de la haute direction, ou
- **Intervention de votre part** : Vous pouvez présenter votre plainte qui n'est pas réglée en appelant le directeur ou un spécialiste de nos Services bancaires téléphoniques sans frais au 1-888-661-9029.

#### Étape 3 : Transmettez votre plainte à un niveau supérieur - Ombudsman de la TD

Si votre plainte n'est toujours pas réglée, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de la TD d'une des manières suivantes :

Moyen de communication	Renseignements sur l'ombudsman de TD
Courriel	td.ombudsman@td.com
Téléphone sans frais	1-888-361-0319
Courrier	À l'attention du Bureau de l'ombudsman P.O. Box 1 Toronto-Dominion Centre Toronto (Ontario) M5K 1A2

#### Étape 4 : Transmettez votre plainte à un niveau supérieur - Ombudsman externe

Si vous franchissez les étapes 1 à 3 et que votre plainte n'est toujours pas réglée, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman externe comme suit :

Moyen de communication	Renseignements sur l'ombudsman externe
Site Web	www.bankingombuds.ca
Courriel	contact@bankingombuds.ca
Téléphone sans frais	1-800-941-3655
Courrier	ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires P.O. Box 1006 31 Adelaide Street East Toronto (Ontario) M5C 2K4

Pour en savoir plus sur nos procédures de règlement des plaintes, consultez notre brochure *Vous avez une plainte?*. Vous pouvez consulter cette brochure à l'une de nos succursales ou en ligne à l'adresse [td.com/fr](http://td.com/fr)

### 7.2 Comment pouvez-vous communiquer avec nous si vous avez des questions générales?

Vous pouvez communiquer directement avec nous si vous devez :

- Signaler des erreurs ou des opérations non autorisées.
- Apporter des changements à votre compte ou à vos coordonnées ou les mettre à jour.
- Poser des questions générales au sujet de votre compte ou de vos services.

Utilisez l'une des manières suivantes pour communiquer avec nous :

Moyen de communication	Détails
En personne	Rendez-vous dans une de nos succursales
En ligne	td.com/fr
Services bancaires téléphoniques BanqueTel	1-800-895-4463
Courrier	Vous pouvez communiquer avec nous par courrier à l'adresse de l'une de nos succursales ou à l'adresse suivante : P.O. Box 1 Toronto-Dominion Centre Toronto (Ontario) M5K 1A2

## Article 8 : Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Vous pouvez communiquer avec l'ACFC au sujet d'une plainte sur une possible violation :

- D'une loi fédérale sur la protection des consommateurs
- D'un engagement public
- D'un code de conduite de l'industrie

Pour ce faire, utilisez l'un des moyens de communication suivants :

Moyen de communication	Renseignements sur l'ACFC
Site Web	<a href="http://fcac-acfc.gc.ca">fcac-acfc.gc.ca</a>
Téléphone sans frais	En français : 1-866-461-2232 English : 1-866-461-3222
Courrier	6 <sup>e</sup> étage Édifice Enterprise 427 avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le mandat de l'ACFC n'inclut pas les procédures de recours ou de dédommagement. Pour des questions de cette nature, suivez la marche à suivre décrite ci-dessus à l'article 7 : *Communiquer avec nous*.

Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

MD Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.