

# Services d'investissement TD inc.

## Convention et document d'information

### GLOSSAIRE

**Compte** s'entend des comptes suivants : REER de Fonds Mutuels TD, FERR de Fonds Mutuels TD, CELI de Fonds Mutuels TD et REEE de Fonds Mutuels TD, lesquels sont détenus auprès de Services d'investissement TD inc. (« SITD ») et sont des régimes enregistrés, tels que décrits dans la présente convention.

**Convention** s'entend du présent document intitulé Convention et document d'information de SITD, lequel comprend la Convention sur la confidentialité du Groupe Banque TD ci-incluse.

**Demande** s'entend de la demande d'ouverture de compte de SITD que vous avez signée au moment d'ouvrir votre compte.

**Fonds**, sauf indication contraire, s'entend des Fonds Mutuels TD et du Programme de gestion d'actifs, qui sont gérés par Gestion de Placements TD Inc. (« GPTD »), filiale en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion.

**SITD** est le principal placeur de certaines séries de certains Fonds Mutuels TD et de certains Portefeuilles du Programme de gestion d'actifs TD. SITD est une filiale en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion et est membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'« ACCFM »).

**Régime enregistré** s'entend d'un régime enregistré d'épargne-retraite, d'un régime enregistré d'épargne-études, d'un fonds enregistré de revenu de retraite ou d'un compte d'épargne libre d'impôt.

**Fiduciaire**, sauf indication contraire, s'entend de GPTD, en sa qualité de fiduciaire des Fonds.

« **Nous** » et **ses dérivés**, sauf indication contraire, s'entendent de SITD.

« **Vous** » et **ses dérivés**, sauf indication contraire, s'entendent de chaque client qui a signé une demande.

### TABLE DES MATIÈRES

Présentation de la convention	1	Incidences fiscales aux États-Unis	6
Votre compte	1	L'engagement du Groupe Banque TD à l'égard de la confidentialité	6
Déclaration relative aux régimes enregistrés de Fonds Mutuels TD	1	Résumé de la procédure de traitement des plaintes adressées à Services d'investissement TD inc.	8
Convention de relation avec le client	1	Association canadienne des courtiers de fonds mutuels – Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients	9
Énoncé de politiques de Services d'investissement TD inc.	5		
Fermeture d'un compte	6		



## Présentation de la convention

La présente convention contient des explications importantes sur le fonctionnement de votre compte. Elle énonce aussi les politiques de Services d'investissement TD inc. (« SITD ») en matière de conflits d'intérêts, explique la nature de notre relation avec vous, notamment en ce qui a trait aux produits et aux services que nous offrons, et décrit nos obligations en vertu de la réglementation à titre de membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'« ACCFM »). Cette convention s'inscrit dans le cadre de notre engagement à faire preuve de transparence à l'égard de notre clientèle.

La présente convention s'applique à la totalité de vos comptes détenus auprès de SITD. D'autres modalités peuvent être précisées dans la demande d'ouverture de compte. En signant la demande d'ouverture de compte, vous reconnaissez que les renseignements que vous nous fournissez sont véridiques, complets et exacts, et vous acceptez d'être lié par les modalités énoncées dans la demande ainsi que par celles énoncées dans la présente convention.

Vous ne pouvez céder à quelque tiers que ce soit vos droits et obligations en vertu de la présente convention. Nous pouvons modifier la présente convention à tout moment en vous donnant un préavis écrit de 30 jours; si vous continuez à vous servir du compte après la date de modification, vous serez réputé avoir consenti à la ou aux modifications.

## Votre compte

### RÉGIMES ENREGISTRÉS

Les régimes enregistrés sont régis par la déclaration de fiducie applicable. Il est entendu que vous êtes tenu de fournir votre numéro d'assurance sociale au moment d'ouvrir un régime enregistré. Lorsque vous ne fournissez pas un numéro d'assurance sociale valable, l'Agence du revenu du Canada peut refuser d'enregistrer votre régime enregistré. Nous ne pouvons donc pas ouvrir un régime enregistré à votre nom si vous ne nous fournissez pas votre numéro d'assurance sociale (« NAS »).

### RÉGIMES NON ENREGISTRÉS

Conformément à la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada), lorsque vous ouvrez un compte non enregistré, votre NAS est exigé aux fins de déclaration des renseignements. Lorsque vous détenez des parts d'un fonds dans un compte non enregistré, il est entendu que vous seul êtes responsable d'inclure, dans votre déclaration de revenus annuelle, le revenu et les gains en capital tirés de vos placements, y compris les gains ou les pertes en capital découlant des rachats.

### AUTORISATION DE NÉGOCIATION

Si vous souhaitez désigner un mandataire autorisé à négocier, vous devez fournir ou remplir une procuration ou un formulaire d'autorisation de négociation. Nous pouvons traiter avec le mandataire conformément à l'autorisation accordée et aux lois applicables régissant l'utilisation des procurations et des autorisations de négociations, jusqu'à ce que nous recevions de votre part un avis écrit révoquant l'autorisation du mandataire. Vous confirmez par les présentes que toutes les instructions de négociation données par le mandataire sont exactes, et vous nous exonérez de toute perte, responsabilité ou dépense que nous sommes susceptibles d'engager dans l'exécution des instructions de négociation.

## INSTRUCTIONS AUTORISÉES

Lorsque plus d'une personne est autorisée à donner des instructions de négociation à l'égard d'un compte (qu'il s'agisse d'un compte conjoint, d'un compte d'entreprise, d'un compte en fiducie ou d'un autre type de compte), nous pouvons accepter des instructions de négociation de toute personne autorisée à donner des instructions de négociation à l'égard du compte, ou encore lui transmettre des sommes d'argent, des avis d'exécution, des relevés ou d'autres informations relatives au compte, sans en aviser la ou les autres personnes autorisées.

## Déclaration relative aux régimes enregistrés de Fonds Mutuels TD

### NATURE DE LA RELATION ENTRE LA SOCIÉTÉ CANADA TRUST ET LA BANQUE TORONTO-DOMINION

La Société Canada Trust, le fiduciaire des régimes enregistrés, est une filiale indirecte en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion, laquelle garantit toutes les obligations de La Société Canada Trust.

### Avis

Les investisseurs dans un REER ou un CELI devraient connaître les plafonds de cotisation imposés par l'État sur les régimes enregistrés d'épargne-retraite et les comptes d'épargne libre d'impôt, étant donné que les cotisations versées en trop peuvent être assujetties à une pénalité mensuelle ou autre. Pour en savoir plus, veuillez consulter l'Agence du revenu du Canada ou votre conseiller fiscal, car ni Gestion de Placements TD Inc., ni Services d'investissement TD inc., ni La Société Canada Trust ne sont responsables de ces cotisations versées en trop.

## Convention de relation avec le client

### QUI SOMMES-NOUS?

SITD, inscrite à titre de courtier en épargne collective dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, est une filiale en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion (« la TD »). SITD est membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'« ACCFM ») et est régie par cette dernière.

Notre responsabilité première est de nous assurer que nos clients sont traités de manière équitable et respectueuse. Nous reconnaissons et acceptons la confiance que vous avez placée en nous et estimons qu'il importe que vous compreniez cette relation pour ce qui concerne les enjeux suivants :

### 1. NATURE DE NOTRE RELATION CONSULTATIVE

#### NOS OBLIGATIONS

- Les conseils que nous vous donnons en matière de placement sont pertinents.
- Nos conseils sont fondés sur vos besoins et vos objectifs en matière de placement, tels que vous nous en avez fait part.
- Nous assumons la responsabilité des conseils que nous vous donnons.

#### VOS OBLIGATIONS

- Vous prenez toutes les décisions en matière de placement relativement à votre compte.

- Vous nous fournissez, de manière exhaustive et exacte, les renseignements financiers personnels que nous vous demandons de produire sur la demande et les documents à l'appui.
- Vous tenez à jour vos renseignements financiers personnels dans nos dossiers, notamment les changements apportés à votre adresse, à vos objectifs de placement, à votre tolérance au risque ou à votre horizon de placement, ainsi que tout changement susceptible d'avoir une incidence importante sur votre situation financière, par exemple sur le plan du revenu et de la valeur nette patrimoniale.

Si vous ne vous acquittez pas de vos obligations, nos conseils seront fondés sur des renseignements inexacts. Par conséquent, vos placements pourraient ne pas correspondre à votre véritable tolérance au risque et à vos besoins en matière de placement.

## 2. PRODUITS ET SERVICES OFFERTS PAR SITD

SITD est le principal placeur de certaines séries de certains Fonds Mutuels TD et de certains Portefeuilles du Programme de gestion d'actifs TD. SITD ne vend pas de parts d'autres familles de fonds communs de placement. SITD ne vend aucun autre titre ou produit de placement et n'offre aucun conseil à leur égard.

## 3. PROCÉDURE RÉGISSANT LA RÉCEPTION ET LE TRAITEMENT DES CHÈQUES ET DES SOMMES AU COMPTANT DES CLIENTS

SITD n'accepte pas les paiements au comptant. Vous pouvez acquitter les achats de parts de fonds communs de placement dans votre compte comme suit :

- virement de fonds de votre compte TD Canada Trust;
- chèque tiré sur votre compte dans une autre institution financière canadienne reconnue;
- transfert électronique de fonds d'une autre institution financière canadienne reconnue (vous devez fournir un chèque personnel annulé pour vous prévaloir de cette option).

Tous les chèques doivent être faits à l'ordre de **Services d'investissement TD inc.** Ils ne doivent sous aucun prétexte être émis à l'ordre d'une autre personne ou entité.

SITD détient toutes les sommes qu'elle reçoit de vous dans un compte en fiducie dès la date de réception. Les intérêts gagnés par le compte en fiducie sont versés aux fonds communs de placement dont les parts sont achetées ou rachetées. SITD ne reçoit aucun intérêt des sommes déposées dans le compte en fiducie.

## 4. LA PERTINENCE DES PLACEMENTS DES CLIENTS

Nous utilisons vos réponses aux questions posées dans la demande afin de recueillir des renseignements essentiels à votre sujet. Nous pouvons ainsi évaluer la pertinence de vos ordres et vous faire des recommandations de placement qui vous conviennent.

Nous évaluons la pertinence des placements dans votre compte dans tous les cas suivants :

- Vous passez un ordre d'achat ou de vente de parts.
- Vous transférez des actifs dans votre compte à partir d'un autre compte.

- Vous nous informez d'un changement important de votre situation personnelle qui laisse entrevoir que votre tolérance au risque a baissé.

La législation sur les valeurs mobilières et les règles de l'ACCFM obligent SITD à veiller à ce que chaque opération convienne à vos objectifs de placement, à votre tolérance au risque et à votre situation personnelle avant d'effectuer l'opération en votre nom.

## 5. RENSEIGNEMENTS « CONNAISSEZ VOTRE CLIENT » (CVC) – ÉVALUATION DES PLACEMENTS DANS VOS COMPTES

Vous devez connaître les critères sur lesquels nous nous basons pour déterminer la pertinence de vos placements. Pour ce faire, nous recueillons certains renseignements à votre sujet, tel que décrit ci-dessous. Le Code de protection de la vie privée TD (le « Code de protection de la vie privée ») vous explique comment nous contribuons à la protection de votre vie privée et de la confidentialité de vos renseignements.

Nous nous réservons le droit de refuser un ordre ou un compte qui, à notre avis, n'est pas approprié.

Les fonds communs de placement peuvent produire des rendements de placement. Pourtant, ils sont tous susceptibles d'obtenir un rendement négatif, même les fonds du marché monétaire. Chaque fonds commun de placement comporte un objectif de placement, un profil de risque et une période de détention recommandée, qui sont tous précisés dans l'aperçu du fonds ou le prospectus simplifié. En règle générale, les parts d'un fonds commun de placement vous conviennent lorsque vos renseignements CVC sont compatibles avec les caractéristiques du fonds commun de placement, comme il est mentionné ci-dessus.

Vos renseignements CVC consistent en un certain nombre d'éléments d'information. Nous examinons tous ces éléments et nous nous assurons qu'ils sont cohérents, raisonnables et réalistes. Nous tenons à nous assurer que vous avez clairement énoncé ce que vous voulez, et que cela est réalisable.

À cette fin, nous demandons les renseignements suivants :

### a) Revenu annuel

Il s'agit de votre revenu annuel total. Il se compose de l'ensemble des revenus que vous recevez, quelle qu'en soit la source, et peut comprendre les types de revenus suivants :

- salaire
- revenu de placement
- revenu de pension
- prestations d'assurance-invalidité
- pension alimentaire

Pourquoi devons-nous le savoir? Afin de déterminer s'il y a lieu d'inclure le revenu dans votre objectif de placement ou de l'en exclure.

### b) Valeur nette patrimoniale

La valeur nette patrimoniale est calculée comme suit :

Liquidités estimées	+	Immobilisations corporelles	-	Passif estimé	=	Valeur nette patrimoniale
(encaisse ou biens facilement transformables en argent)		(maison, terrain, voiture, etc.)		(dettes, dont la dette hypothécaire, les prêts-auto et les soldes de cartes de crédit)		

Pourquoi devons-nous le savoir? Afin de déterminer l'importance de vos placements chez SITD par rapport à votre valeur nette patrimoniale, car elle pourrait avoir une incidence sur votre profil de placement en général et sur votre tolérance au risque en particulier.

### c) Connaissance des placements

La connaissance des placements nous informe sur ce que vous comprenez des éléments suivants :

- les placements
- les produits de placement
- les risques connexes

D'une manière générale, votre connaissance des placements correspond à l'un des niveaux suivants :

Limitée	« Je ne comprends pas grand-chose aux placements. »
Moyenne	« Je comprends la différence entre les CPG, les obligations et les actions. »
Supérieure à la moyenne	« Je comprends les marchés financiers et les divers instruments qui y sont proposés. »
Poussée	« Je connais très bien les placements. Je comprends le profil risque-rendement des placements sur les marchés canadien et étrangers. »

Pourquoi devons-nous le savoir? Vous ne devriez jamais faire un placement que vous ne comprenez pas. Nous pouvons mieux vous expliquer un fonds commun de placement lorsque nous avons une bonne idée de votre niveau de connaissance des placements.

### d) Objectifs de placement

Votre objectif de placement correspond au résultat que vous souhaitez réaliser à partir des placements dans votre compte. C'est le but premier de votre compte.

Que voulez-vous que les placements dans votre compte vous rapportent?

- **Sécurité** – S'entend de la sécurité du capital par l'intermédiaire de liquidités à court terme.
- **Revenu** – S'entend des versements périodiques (intérêts ou dividendes) au titre d'obligations d'État ou de sociétés et d'actions productives de dividendes. Ces versements peuvent être réinvestis ou payés.
- **Croissance** – S'entend de la plus-value du capital, habituellement à long terme.
- **Rendement équilibré** – S'entend d'une combinaison de revenu et de croissance.

Pourquoi devons-nous le savoir? Nous ne pouvons pas vous aider à choisir des placements conformes à votre objectif si nous l'ignorons.

### e) Horizon de placement

L'horizon de placement correspond à la période à courir jusqu'au moment où il vous faudra avoir accès à une partie appréciable des capitaux investis. Nous le précisons en vous posant les questions suivantes :

- Pendant combien d'années prévoyez-vous épargner avant de commencer à retirer des sommes de ce compte?
- Après avoir atteint votre objectif d'épargne, pendant combien d'années prévoyez-vous effectuer des retraits?

Pourquoi devons-nous le savoir? La valeur des fonds communs de placement peut augmenter ou diminuer. Plus votre période de placement est brève, moins vous aurez le temps de recouvrer les pertes advenant un repli du marché. En revanche, lorsque le placement vise une plus longue période, vous aurez sans doute plus de temps pour laisser passer une période de volatilité des marchés.

### f) Tolérance au risque

La tolérance au risque correspond :

- à votre consentement à accepter le risque ou, si elle est plus faible,
- à votre capacité à résister à la baisse de valeur de votre portefeuille.

Il s'agit d'un facteur décisif, qui influence directement les types de placement que vous souhaitez détenir dans le compte.

Pourquoi devons-nous le savoir? Les portefeuilles de placement dans nos Profils d'investisseur du client ont été conçus par des spécialistes pour s'harmoniser avec la tolérance au risque de chaque profil d'investisseur.

Lorsque vous passerez un ordre pour des parts qui ne correspondent pas à votre profil d'investisseur, nous comparerons le profil de risque des parts avec votre tolérance au risque.

## 6. CONTENU ET FRÉQUENCE DE NOS RAPPORTS

### AVIS D'EXÉCUTION

Lorsque vous achèterez ou ferez racheter des parts d'un fonds, vous recevrez un avis d'exécution. Selon votre préférence de livraison des documents relatifs au compte et certains autres facteurs, l'avis vous sera envoyé par la poste ou vous sera accessible par l'entremise des services bancaires en ligne. Cet avis comprendra : (1) le nom du Fonds et le nombre de parts achetées ou rachetées; (2) la somme totale reçue pour l'achat ou versée pour le rachat; (3) le prix par part auquel l'opération a été effectuée; (4) les frais liés à l'opération; (5) un code permettant d'identifier le représentant en fonds communs de placement qui a approuvé l'opération, et d'autres renseignements pertinents; (6) chaque avis d'exécution comprendra également le montant de chacun des frais d'opérations ou autres frais liés à l'opération, ainsi que le total de tous les frais liés à l'opération.

Si vous adhérez à un programme d'achats préautorisés ou si vous recevez des versements de la Subvention canadienne pour l'épargne-études (la « SCEE »), vous ne recevrez d'avis d'exécution que pour la première opération effectuée aux termes du programme ou de la SCEE, sauf si vous demandez qu'il en soit autrement ou si vous effectuez des placements moins d'une fois par mois. Si vous adhérez à un programme de revenu mensuel, vous ne recevrez d'avis d'exécution que pour la première opération effectuée aux termes du programme.

Lorsque vous recevez un avis d'exécution, il vous incombe de passer en revue tous les renseignements qui s'y trouvent dans les 30 jours afin d'en confirmer l'exactitude. Si vous croyez avoir relevé une inexactitude ou si vous ne comprenez pas quelque chose, communiquez avec nous immédiatement.

SITD vous expliquera tout élément de vos avis d'exécution que vous ne comprenez pas et examinera toute inexactitude que vous signalez de façon diligente et en temps opportun, puis vous fera part de ses conclusions et des mesures appropriées.

## RELEVÉ DE COMPTE

Vous recevrez un relevé de compte peu après la fin de chaque trimestre civil. Selon votre préférence de livraison des documents relatifs au compte et certains autres facteurs, le relevé vous sera envoyé par la poste ou vous sera accessible par l'entremise des services bancaires en ligne. Chaque relevé trimestriel présentera les renseignements suivants :

- (1) votre numéro de compte et le type de compte (c.-à-d. non enregistré, CELI, REEE, enregistré ou conjoint);
- (2) la période visée par le relevé;
- (3) la valeur marchande d'ouverture et de clôture de toutes les parts des Fonds détenues dans le compte pour le trimestre, l'année civile en cours, et depuis l'ouverture de votre compte ou le 1<sup>er</sup> janvier 2016, selon la plus récente de ces dates;
- (4) la valeur marchande totale des dépôts, des retraits et des frais ainsi que la variation de la valeur de votre compte pour le trimestre, l'année civile en cours, et depuis l'ouverture de votre compte ou le 1<sup>er</sup> janvier 2016, selon la plus récente de ces dates;
- (5) vos taux de rendement annualisés personnels, qui tiennent compte de tous les dépôts et de tous les retraits, déduction faite des frais et des charges pour les périodes de 1 an, 3 ans, 5 ans et 10 ans (le cas échéant), et depuis l'ouverture de votre compte ou le 1<sup>er</sup> janvier 2016, selon la plus récente de ces dates;
- (6) une représentation graphique du rendement historique de votre compte si les renseignements disponibles sont suffisants;
- (7) les renseignements sur le bénéficiaire et les cotisations (selon votre type de compte);
- (8) le total des avoirs, y compris le nom du Fonds, la valeur comptable, le nombre de parts et la valeur marchande de toutes les parts des Fonds détenues à la fin du trimestre;
- (9) les renseignements sur chaque opération effectuée pendant la période : la date de l'opération, le type d'opération, le nom du Fonds, la valeur en dollars de l'opération, toutes les déductions applicables et le nombre de parts visées;
- (10) un résumé de tous les frais et autres formes de rémunération versés à SITD relativement aux opérations effectuées dans votre compte durant la période de relevé visée et pour l'année civile en cours; et
- (11) les coordonnées de SITD.

Lorsque vous recevez un relevé de compte, il vous incombe de passer en revue tous les renseignements qui s'y trouvent dans les 30 jours afin d'en confirmer l'exactitude. Si vous croyez avoir relevé une inexactitude ou si vous ne comprenez pas quelque chose, communiquez avec nous immédiatement. SITD vous expliquera tout élément de vos relevés que vous ne comprenez pas et examinera toute inexactitude que vous signalez de façon diligente et en temps opportun, puis vous fera part de ses conclusions et des mesures appropriées.

Vous pouvez aussi demander un résumé imprimé à jour des placements détenus auprès de SITD. Il est possible d'obtenir d'autres renseignements sur votre compte par l'intermédiaire de votre succursale, ainsi que par les services bancaires par Internet BanqueNet et les services bancaires par téléphone BanqueTel, si vous êtes inscrit à ces services.

## 7. NATURE DE LA RÉMUNÉRATION VERSÉE À SITD ET À SES REPRÉSENTANTS EN FONDS COMMUNS DE PLACEMENT

SITD reçoit des commissions de suivi de Gestion de Placements TD Inc. à l'égard des Fonds administrés par SITD. Les salaires des représentants en fonds communs de placement de SITD sont payés par la TD. En plus du salaire, la TD peut également octroyer aux employés des primes, notamment au comptant, en fonction de leurs ventes de produits de la TD, notamment de parts des Fonds. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez communiquer avec votre représentant en fonds communs de placement.

## 8. DOUBLE FONCTION DES REPRÉSENTANTS DE SITD

Les représentants de SITD sont des employés de la TD. S'ils y sont autorisés par SITD et la TD, et là où la loi le permet, les représentants peuvent exercer un autre emploi lucratif. Toute activité liée à l'emploi lucratif des représentants de SITD auprès de la TD ou ailleurs ne concerne pas SITD, et SITD n'en assume pas la responsabilité.

## 9. PRÉSENTATION DES FRAIS ET CHARGES

Sont énumérés ci-dessous les frais et charges que vous pourriez devoir payer afin d'acheter, de détenir et de vendre des parts de fonds communs de placement. SITD enverra un préavis écrit d'au moins 60 jours avant d'augmenter les frais et charges ou d'en imposer de nouveaux. Veuillez noter qu'en utilisant votre compte de Fonds Mutuels TD ou en le gardant ouvert pendant 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur des frais, vous acceptez ces frais.

## FRAIS D'OPÉRATIONS À COURT TERME

Des frais d'opérations à court terme pouvant aller jusqu'à 2% du coût d'acquisition peuvent s'appliquer si vous rachetez ou substituez des parts de fonds communs de placement (sauf les fonds du marché monétaire). Ces frais ne s'appliquent pas aux acquisitions de parts de fonds communs de placement découlant du réinvestissement de distributions ou de dividendes.

Les frais d'opérations à court terme sont versés directement au Fonds. Consultez l'Aperçu du fonds ou le prospectus simplifié de chaque fonds pour en savoir plus.

## RATIO DES FRAIS DE GESTION (« RFG »)

Le RFG représente les coûts associés au fonctionnement d'un fonds chaque année. Ces coûts comprennent :

- (1) Les frais de gestion

Les frais de gestion sont les frais facturés par GPTD pour la gestion des placements du Fonds. GPTD paie à SITD une commission de suivi à même les frais de gestion pour les services et les conseils que vous recevez.

Une **commission de suivi** est versée à une société de placement ou à un conseiller pour les activités à valeur ajoutée offertes, comme des services et des conseils. La commission de suivi ne vous est pas facturée directement; elle est payée à même les frais de gestion payables au Fonds.

- (2) Les frais d'exploitation/d'administration

Les frais d'exploitation représentent les frais associés à l'exploitation du Fonds et incluent les frais de surveillance des opérations du Fonds, d'administration, de services et de soutien.

### (3) Les taxes

Les taxes représentent principalement la taxe de vente harmonisée (TVH), la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente du Québec (TVQ), qui sont perçues sur les frais de gestion et sur certains frais d'exploitation.

Le RFG est exprimé en pourcentage de l'actif net moyen du Fonds pour l'année. Il ne vous est pas facturé directement, mais vous touche puisqu'il est payable par le Fonds et réduit donc son rendement.

Les renseignements sur les frais de gestion et les autres charges associés à un fonds se trouvent dans le prospectus simplifié ou l'Aperçu du fonds de chaque fonds.

### FRAIS DE TRANSFERT DE RER ET DE CELI

Des frais de 75 \$, taxes applicables en sus, vous seront facturés pour chaque transfert de RER ou de CELI de Fonds Mutuels TD vers une autre institution financière. Ces frais NE S'APPLIQUENT PAS aux transferts d'un RER ou d'un CELI vers un autre membre du Groupe Banque TD. Les frais de transfert seront prélevés du compte bancaire associé à votre RER ou à votre CELI de Fonds Mutuels TD, selon le cas, qui est utilisé pour les achats, les programmes d'achats préautorisés et les rachats.

### 10. INDICE DE RÉFÉRENCE DES PLACEMENTS

En règle générale, les indices de référence en matière de placement fournissent une mesure globale du rendement réalisé par des catégories d'actifs précises au cours d'une période donnée. Un indice de référence peut servir d'étalon permettant de déterminer le rendement d'un titre ou d'un portefeuille de placement. Habituellement, l'indice de référence correspond à un indice, tel qu'un indice boursier ou obligataire. Parmi les indices de référence du marché global les plus couramment utilisés figurent l'indice composé S&P/TSX, l'indice obligataire universel FTSE TMX Canada et l'indice S&P 500.

Le fait de mesurer le rendement de votre portefeuille par rapport à celui des indices de référence pertinents peut constituer un moyen efficace d'évaluer le rendement relatif de vos placements. Votre représentant en fonds communs de placement peut utiliser des indices de référence pour évaluer le rendement de votre compte. Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires à propos des indices de référence, communiquez avec votre représentant en fonds communs de placement, qui se fera un plaisir de vous aider.

## Énoncé de politiques de

## Services d'investissement TD inc.

### RESPECT DES LOIS

SITD, ses cadres et ses employés doivent scrupuleusement observer l'esprit et la lettre de toutes les lois régissant les activités reliées aux affaires et aux titres.

SITD, ses cadres et ses employés doivent faire preuve d'impartialité, d'honnêteté et de bonne foi à l'égard de la clientèle.

### CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA CLIENTÈLE

La confidentialité des renseignements concernant la clientèle est un de nos principes fondamentaux. SITD peut divulguer des renseignements confidentiels concernant un client

uniquement si elle se conforme à la Convention sur la confidentialité et au Code de protection de la vie privée (« Respect de la confidentialité ») du Groupe Banque TD, dont fait partie SITD.

### USAGE ABUSIF DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS ET D'INITIÉ

L'usage abusif de renseignements confidentiels ou de tout renseignement d'initié qui n'est généralement pas divulgué, pour son profit personnel ou au bénéfice de toute autre personne, est interdit et justifie le renvoi immédiat d'un employé.

### CONFLITS D'INTÉRÊTS

Pour garder la confiance et le respect du public, nous avons adopté des politiques et des procédures destinées à nous aider à reconnaître et à réduire au minimum les conflits d'intérêts auxquels nous pourrions faire face. Nous avons structuré nos activités de manière à éviter les conflits d'intérêts dans toute la mesure du possible. Lorsque cela n'est pas possible, nous nous employons à informer nos clients des conflits d'intérêts éventuels. À tous les égards, nous exerçons nos activités au mieux des intérêts de notre clientèle.

### A. ACTIVITÉS DE LA SOCIÉTÉ

SITD participe, à titre de courtier, au placement de titres, dont ceux d'émetteurs reliés ou associés. Un émetteur est un « émetteur associé » à SITD s'il entretient une relation d'affaires avec SITD, ou avec un émetteur relié à SITD ou un administrateur ou un dirigeant de SITD ou de cet émetteur relié à SITD, d'une nature telle qu'un souscripteur éventuel de titres de l'émetteur associé serait raisonnablement susceptible de s'interroger sur l'indépendance de SITD par rapport à cet émetteur en ce qui a trait au placement des titres de cet émetteur.

### B. ÉMETTEURS ASSOCIÉS

Genesis Trust, York Receivables Trust III et Groupe TMX Limitée sont des émetteurs associés à SITD. Par ailleurs, dans certaines circonstances, les émetteurs avec lesquels la TD ou les courtiers canadiens membres de son groupe entretiennent une relation d'affaires (en agissant par exemple en tant qu'emprunteurs auprès de la TD ou des sociétés dans lesquelles la TD détient des placements importants) pourraient être considérés comme des émetteurs associés à SITD.

### C. NATURE DE LA RELATION ENTRE SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC. ET LA BANQUE TORONTO-DOMINION

SITD est une filiale de la TD. Certains dirigeants et administrateurs de SITD sont également des dirigeants de la TD, et certains dirigeants et administrateurs de la TD ou des sociétés membres de son groupe peuvent aussi être des dirigeants ou administrateurs de sociétés ouvertes.

### D. PERSONNES RELIÉES INSCRITES AU CANADA

Outre Services d'investissement TD inc., les filiales suivantes de la TD sont des personnes inscrites auprès des autorités canadiennes en valeurs mobilières : Gestion privée TD Waterhouse Inc., Gestion de Placements TD Inc., TD Waterhouse Canada Inc., Valeurs Mobilières TD Inc. et Epoch Investment Partners Inc.

De plus, une filiale de la TD détient une participation dans Groupe TMX Limitée (« TMX »), dont le conseil d'administration compte un administrateur que la TD a désigné. Ainsi, on peut considérer que la TD a un intérêt économique dans l'inscription à la cote et dans la négociation de titres sur une bourse appartenant à TMX ou contrôlée par elle, dont la Bourse de Toronto, la Bourse de croissance TSX et la Bourse Alpha, ainsi que dans les services de compensation, de règlement et de garde fournis par la Caisse canadienne de dépôt de valeurs et les membres de son groupe. Aucune personne physique ou morale n'est tenue d'obtenir des produits ou des services auprès de TMX ou des membres de son groupe afin que la TD ou les membres de son groupe continuent de lui fournir un produit ou un service.

#### E. AUTRES SOURCES DE REVENU

Nous et les parties qui nous sont liées pouvons gagner des revenus d'autres sources, susceptibles d'être considérés comme tenant de la nature d'un conflit d'intérêts, notamment les suivants :

- les « commissions de suivi » versées par les sociétés de fonds communs de placement, y compris celles qui nous sont liées, qui gagnent également un revenu sur la vente des Fonds; Gestion de Placements TD Inc. verse à SITD une commission de suivi tant et aussi longtemps que vous détenez vos parts d'un fonds; cette commission couvre les services et les conseils que nous vous offrons;
- les soldes de trésorerie détenus par SITD et qui peuvent être transférés dans un compte bancaire de la TD; les intérêts gagnés sur les soldes de trésorerie transférés sont portés au compte des Fonds applicables. La TD peut également toucher des revenus ou des frais sur les écarts lors du transfert de ces soldes;
- les honoraires et les marges relativement à tout service rendu par nous ou par les membres de notre groupe à votre compte, ou à des opérations entre nous ou des membres de notre groupe et votre compte, notamment dans le cadre d'opérations bancaires, de garde, de courtage, de change ou portant sur les instruments dérivés, ainsi que de l'administration (fiduciaire, par exemple) de régimes enregistrés;
- les honoraires et les marges relativement à différents services rendus aux Fonds ou à des opérations conclues avec ceux-ci, notamment dans le cadre d'opérations bancaires, de dépôt, de garde, de comptabilité de fonds et de transmission de données financières, d'évaluation de portefeuille, de gestion de compte de porteurs de parts et de transmission de rapports connexes, de courtage et portant sur les instruments dérivés.

### Fermeture d'un compte

Vous pouvez à tout moment fermer le compte que vous détenez auprès de nous. Nous pouvons, à notre entière discrétion, fermer votre compte ou en suspendre les activités, racheter vos titres ou vous demander de fermer votre compte ou de le transférer dans une autre institution financière, dans un délai fixé par nous, si nous avons des motifs valables de croire que vous avez commis une fraude ou que vous en avez l'intention, utilisé votre compte à des fins illicites ou inappropriées, causé des pertes à la TD ou à un membre de son groupe, effectué des opérations dans le compte de

façon contraire à nos politiques et à nos procédures ou fait en sorte qu'il soit devenu illégal pour nous d'administrer votre compte. Dans l'éventualité où votre compte n'est pas fermé ou transféré dans le délai prescrit, nous pourrions, sans autre avis, vous livrer les titres ou liquider votre compte, effectuer tous les paiements non réglés à nous ou aux membres de notre groupe, et vous verser, s'il y a lieu, le solde net. Vous devez savoir que la liquidation de votre compte peut avoir des conséquences financières importantes pour vous, notamment sur le plan fiscal et au niveau des frais à payer à SITD ou aux membres de son groupe. Vous reconnaissez que nous ne sommes pas responsables envers vous de quelque manière que ce soit de la fermeture, du transfert ou de la liquidation de votre compte. Si votre compte demeure inactif pendant une certaine période dans la province où il est situé, le solde net du compte pourrait être considéré comme un bien non réclamé au sens de toute loi en vigueur régissant les biens non réclamés et envoyé à l'organisme gouvernemental compétent désigné.

### Incidences fiscales aux États-Unis

SITD est inscrite à titre de courtier en épargne collective dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada. SITD a comme politique de se conformer aux lois et règlements de tous les territoires dans lesquels elle exerce des activités. Étant donné qu'elle n'est inscrite dans aucun territoire à l'extérieur du Canada, SITD peut uniquement distribuer les Fonds Mutuels TD aux résidents canadiens. Les États-Unis imposent les revenus mondiaux des « personnes des États-Unis », quel que soit l'endroit où elles vivent. Les personnes des États-Unis comprennent les citoyens américains, les détenteurs d'une carte verte des États-Unis et les personnes qui passent un certain nombre de jours de présence aux États-Unis (mesuré par un test de présence substantielle). Vous pouvez être une personne des États-Unis aux fins de l'impôt américain, même si vous résidez au Canada ou êtes citoyen canadien. Des pénalités importantes sont associées au défaut d'une personne de produire les déclarations de revenus américaines appropriées. Si vous pensez que vous pourriez être considéré comme une personne des États-Unis aux fins de l'impôt américain, communiquez avec un spécialiste de la fiscalité américaine pour obtenir des conseils.

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

La confidentialité des renseignements concernant la clientèle est un de nos principes fondamentaux. SITD peut divulguer des renseignements confidentiels concernant un client uniquement si elle se conforme à la Convention sur la confidentialité du Groupe Banque TD, dont fait partie SITD.

### Convention sur la confidentialité des renseignements personnels

Dans la présente convention, les mots « vous », « votre » et « vos » signifient toute personne, ou le représentant autorisé de cette personne, nous ayant demandé un produit, un service ou un compte, ou nous ayant offert une garantie à l'égard d'un produit, d'un service ou d'un compte que nous offrons au Canada. Les termes « nous », « notre » et « nos » se rapportent au Groupe Banque TD (la TD).

La TD désigne La Banque Toronto-Dominion et ses sociétés affiliées à l'échelle mondiale, qui offrent des produits et des services relatifs aux dépôts, aux placements, aux prêts, aux valeurs mobilières, aux fiducies, aux assurances et autres. Le terme « *renseignements* » désigne vos renseignements personnels, financiers ou autres que vous nous avez fournis, notamment par votre utilisation de produits et de services, ou que nous avons obtenus d'autres parties ne faisant pas partie de la TD.

Vous reconnaissez et autorisez ce qui suit :

### **COLLECTE ET UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS**

Au moment où vous commencez une relation avec nous et durant le cours de cette relation, nous pouvons recueillir des renseignements tels que les suivants :

- des renseignements à votre sujet et sur votre profil, notamment vos nom, adresse, coordonnées, date de naissance, profession et autres éléments;
- les dossiers de vos transactions avec nous;
- vos préférences et vos activités.

Ces renseignements peuvent provenir de vous et d'autres sources à l'intérieur ou à l'extérieur de la TD, notamment :

- organismes et bureaux d'enregistrement gouvernementaux, autorités policières et archives publiques;
- agences d'évaluation du crédit;
- d'autres institutions financières ou de prêt;
- les autres entreprises avec qui vous avez pris des dispositions, les autres fournisseurs de services ou agents, notamment les exploitants de réseau de cartes de paiement;
- les références et autres renseignements que vous avez fournis;
- les personnes autorisées à agir en votre nom en vertu d'une procuration ou de tout autre instrument juridique;
- vos interactions avec nous, notamment en personne, par téléphone, au GAB, avec votre appareil mobile ou par courriel ou Internet;
- les dossiers de vos transactions avec nous.

Vous autorisez la cueillette de renseignements auprès de ces sources et, au besoin, vous autorisez ces sources à nous transmettre des renseignements.

Nous limiterons la collecte et l'utilisation des renseignements aux renseignements dont nous avons besoin afin de vous servir en tant que client et d'administrer nos activités, notamment pour :

- vérifier votre identité;
- évaluer et traiter votre demande, vos comptes, vos opérations et vos rapports;
- vous servir et vous fournir les renseignements qui concernent les produits et les comptes que vous détenez et les services dont vous bénéficiez auprès de nous;
- analyser vos activités et besoins afin de mieux vous servir et d'élaborer de nouveaux produits et services;
- assurer votre protection et la nôtre contre la fraude et les erreurs;
- évaluer et gérer nos risques, nos transactions et notre relation avec vous;
- percevoir une dette ou exécuter une obligation vous concernant;

- nous conformer aux lois applicables et aux exigences réglementaires, notamment celles des organismes d'autorégulation.

### **DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS**

Nous pouvons divulguer des renseignements, notamment dans les circonstances suivantes :

- avec votre consentement;
- en réponse à une ordonnance d'un tribunal, à un mandat de perquisition ou à toute autre demande que nous jugeons valide;
- en réponse aux demandes de renseignements d'organismes de réglementation (y compris des organismes d'autorégulation dont nous sommes membres) visant à satisfaire aux exigences légales et réglementaires applicables;
- lorsque le destinataire est un fournisseur, un agent ou un autre organisme qui se charge de la prestation de services pour vous, pour nous ou en notre nom;
- aux exploitants de réseau de cartes de paiement en vue d'exploiter ou d'administrer le système de cartes de paiement soutenant les produits, les services ou les comptes que vous détenez auprès de nous (notamment pour tout produit ou service fourni ou offert par un exploitant du réseau de cartes de paiement relativement aux produits, services ou comptes que vous détenez auprès de nous), ou pour tout concours ou autre promotion qu'ils peuvent vous offrir;
- au décès du titulaire d'un compte conjoint assorti d'un droit de survie, nous pouvons divulguer, jusqu'à la date du décès, des renseignements concernant le compte conjoint au représentant de la succession du défunt, sauf au Québec, où le liquidateur a le droit d'obtenir tous les renseignements relatifs au compte avant et après la date du décès;
- lorsque nous achetons ou vendons une partie ou la totalité d'un de nos secteurs d'affaires ou lorsque nous envisageons pareille transaction;
- lorsque nous percevons une dette ou exécutons une obligation vous concernant;
- lorsque la loi le permet.

### **PARTAGE DE RENSEIGNEMENTS À L'INTÉRIEUR DE LA TD**

Au sein de la TD, nous pouvons échanger un peu partout dans le monde des renseignements, autres que des renseignements sur la santé, aux fins suivantes :

- pour gérer votre relation globale avec la TD, notamment administrer vos comptes et maintenir des renseignements cohérents et à jour à votre sujet;
- pour gérer et évaluer nos risques et nos opérations, y compris recouvrer une dette que vous devez rembourser;
- pour nous conformer à des exigences légales et réglementaires.

Vous ne pouvez pas retirer votre consentement en ce qui concerne ces fins.

Au sein de la TD, nous pouvons également échanger des renseignements un peu partout dans le monde, autres que des renseignements sur la santé, pour permettre à nos autres secteurs d'affaires de vous informer de nos produits et de nos services. Consultez la rubrique Marketing ci-dessous afin de comprendre la façon dont nous utilisons vos renseignements à des fins de marketing et de quelle manière vous pouvez retirer votre consentement.



## AUTRES CAS DE COLLECTE, D'UTILISATION ET DE DIVULGATION

**Numéro d'assurance sociale (« NAS »)** – Si vous demandez des produits, des comptes ou des services qui pourraient générer de l'intérêt ou un revenu de placement, nous vous demanderons de nous fournir votre NAS pour nous conformer aux exigences de déclaration de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada). Si nous vous demandons de nous fournir votre NAS pour d'autres types de produits et services, la communication de ce renseignement est facultative. Lorsque vous nous fournissez votre NAS, nous pouvons également l'utiliser pour confirmer votre identité et conserver vos renseignements à part de ceux des autres clients portant un nom similaire au vôtre.

**Fraude** – Afin de prévenir, de détecter et de faire cesser l'exploitation financière, la fraude ou des activités criminelles, de protéger nos actifs et nos intérêts, de faciliter toute enquête interne ou externe concernant des activités potentiellement illégales ou suspectes, ou de gérer, d'expliquer ou de régler toute perte réelle ou potentielle liée à ce qui précède, nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements à toute personne ou organisation, notamment : une agence de prévention de la fraude, un organisme de réglementation ou gouvernemental, l'exploitant de toute base de données ou de tout registre utilisé pour vérifier les renseignements fournis en les comparant aux renseignements existants, une société d'assurance ou une institution financière ou de prêt. À ces fins, vos renseignements peuvent être mis en commun avec des données concernant d'autres personnes et faire l'objet d'analyses de données.

**Marketing** – Nous pouvons aussi utiliser vos renseignements à des fins de marketing, notamment les suivantes :

- vous informer au sujet d'autres produits et services qui pourraient vous intéresser, y compris ceux qui sont offerts par d'autres sociétés membres du groupe de la TD ou des tiers que nous sélectionnons;
- déterminer votre admissibilité à des concours, à des enquêtes ou à des promotions;
- effectuer des recherches, des analyses, des modélisations et des enquêtes visant à évaluer votre satisfaction à notre égard et à mettre au point des produits et des services;
- communiquer avec vous par téléphone, par télécopieur, par messagerie texte, par d'autres voies électroniques ou par composeur-messager, aux numéros que vous nous avez indiqués, ou encore par l'entremise des guichets automatiques bancaires, par Internet, par la poste, par courriel ou par d'autres moyens.

En ce qui concerne le marketing, vous avez le choix de ne pas nous permettre :

- de vous communiquer à l'occasion, par téléphone, par télécopieur, par messagerie texte, par l'entremise des guichets automatiques bancaires, par Internet, par la poste, par courriel ou par tous ces moyens, des offres qui pourraient vous intéresser;
- de communiquer avec vous dans le cadre de recherches ou d'enquêtes sur la clientèle.

**Conversations téléphoniques et par Internet** – Lorsque vous parlez à l'un de nos représentants du service téléphonique, à l'un de nos agents de clavardage en direct ou que vous nous envoyez des messages par l'entremise des médias sociaux, il est possible que nous écoutions ou enregistrons nos

conversations pour notre protection mutuelle, pour améliorer le service à la clientèle et pour confirmer nos conversations avec vous.

## AUTRES RENSEIGNEMENTS

La présente convention doit être lue conjointement avec le Code de protection de la vie privée. Vous reconnaissez que le Code de protection de la vie privée fait partie intégrante de la Convention sur la confidentialité. Pour en savoir plus sur la présente convention et sur nos pratiques en matière de confidentialité, rendez-vous sur [td.com/francais/confidentialite-et-securite/confidentialite-et-securite/](http://td.com/francais/confidentialite-et-securite/confidentialite-et-securite/) ou communiquez avec nous pour obtenir un exemplaire.

Vous reconnaissez que nous pouvons modifier à l'occasion la présente convention et notre Code de protection de la vie privée. Nous publierons le Code et la convention révisés à l'adresse Web ci-dessus. Nous pouvons aussi les rendre disponibles dans nos succursales ou autres établissements, ou encore vous les faire parvenir par la poste. Vous reconnaissez et déclarez être lié par de telles modifications.

Si vous souhaitez retirer votre consentement en vertu de l'une des options de retrait prévues par les présentes, vous pouvez communiquer avec nous, au 1-866-567-8888. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces options, veuillez prendre connaissance de notre Code de protection de la vie privée.

## Résumé de la procédure de traitement des plaintes adressées à Services d'investissement TD inc.

Les Services d'investissement TD inc. se sont dotés d'une procédure pour traiter rapidement et équitablement toute plainte écrite ou verbale des clients. Voici un résumé de cette procédure que nous communiquons aux nouveaux clients et aux clients qui ont porté plainte. On peut aussi consulter la procédure sur notre site Web à [tdcanadatrust.com/francais/fondsmutuel/index.jsp](http://tdcanadatrust.com/francais/fondsmutuel/index.jsp).

### FORMULAIRE RELATIF AUX RENSEIGNEMENTS SUR LES PLAINTES DES CLIENTS

Nous fournissons aussi aux nouveaux clients et aux clients qui veulent porter plainte le *Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients* (le « FRPC »), de l'ACCFM, qui contient des renseignements généraux sur la marche à suivre lorsqu'ils ont une plainte à formuler.

### COMMENT PORTER PLAINTE AUPRÈS DE SITD

Les clients qui veulent porter plainte auprès des Services d'investissement TD inc. peuvent s'adresser à notre siège social en écrivant à [td.mutualfunds@td.com](mailto:td.mutualfunds@td.com), ou à tout directeur de succursale, ou encore en composant le 1-800-409-7125. Toutes les plaintes sont reçues et traitées par des membres du personnel de supervision qualifiés. Nous encourageons les clients à formuler leur plainte par écrit et à nous la faire parvenir par la poste ou par courriel\*, dans la mesure du possible. Les clients qui ont de la difficulté à formuler leur plainte par écrit sont priés de nous en informer, afin que nous puissions leur prêter assistance. Pour des raisons de confidentialité, nous ne faisons affaire qu'avec le client ou avec une personne qui est autorisée par écrit par le client à faire affaire avec nous en son nom.

\* Les clients qui communiquent par courriel devraient tenir compte des questions liées à la sécurité des transmissions électroniques.

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Nous nous empressons d'accuser réception des plaintes, habituellement dans les cinq jours. Nous les examinons toutes de façon équitable, en prenant en considération tous les documents et relevés pertinents que le client nous a transmis, nos dossiers, les informations fournies par nos représentants en fonds communs de placement, nos directeurs de succursale et d'autres membres de notre personnel ainsi que toute autre source pertinente. Une fois notre examen complété, nous répondons au client par écrit s'il s'agit d'une plainte écrite. Nous pourrions proposer une solution pour régler la plainte, la rejeter avec motifs à l'appui, ou donner une autre réponse appropriée. Si la plainte comporte de graves allégations, nous joindrons à notre accusé de réception un exemplaire du présent document et du FRPC. Notre réponse résumera la plainte et nos conclusions, et vous présentera les autres recours possibles, notamment l'acheminement à l'ombudsman de TD, l'ombudsman des services bancaires et d'investissement, ou le transfert du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF »), si la plainte n'a pas été résolue à votre satisfaction.

Nous répondons habituellement dans les 90 jours, sauf si nous attendons d'autres renseignements du client, ou si le cas est inhabituel ou très complexe.

Nous donnerons suite aux communications reçues après la date de notre réponse initiale dans la mesure nécessaire pour résoudre le problème, ou pour traiter toute nouvelle question ou information qui nous aura été transmise.

## RÈGLEMENT

Si nous offrons au client une indemnité, il se pourrait que pour des motifs juridiques, nous lui demandions de signer une renonciation à tout recours.

## COMMUNIQUER AVEC LES SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.

Les clients qui veulent nous fournir d'autres renseignements ou savoir où en est l'examen de leur plainte peuvent communiquer en tout temps avec la personne qui s'en occupe, ou écrire à [td.mutualfunds@td.com](mailto:td.mutualfunds@td.com).

## Association canadienne des courtiers de fonds mutuels – Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients

Les clients des courtiers en épargne collective qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander que le problème soit réglé. Les courtiers qui sont membres de l'ACCFM doivent s'assurer que toutes les plaintes de leurs clients sont traitées de façon équitable et rapide. Si vous avez une plainte à formuler, voici certaines des démarches que vous pourriez entreprendre :

- Entrez en communication avec votre courtier en épargne collective. Les sociétés membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller la conduite de leurs représentants afin de s'assurer qu'ils respectent

les règlements, les règles et les politiques régissant leurs activités. La société examinera toute plainte que vous déposerez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans un délai de trois mois suivant la réception de votre plainte. Il est utile de formuler votre plainte par écrit.

- Communiquez avec l'ACCFM qui est l'organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient votre courtier en épargne collective. L'ACCFM enquête sur les plaintes déposées à l'égard de courtiers en épargne collective et de leurs représentants, et prend les mesures d'exécution qui peuvent s'imposer dans les circonstances. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACCFM en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'ACCFM de l'une des manières suivantes :
  - en remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca),
  - par téléphone à Toronto, au 416 361-6332, ou en composant le numéro sans frais 1 888 466-6332,
  - par courriel, à [complaints@mfda.ca](mailto:complaints@mfda.ca)†,
  - par la poste, en écrivant au 121 King Street West, Suite 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9 ou, par télécopieur, au 416 361-9073.

## INDEMNISATION :

L'ACCFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACCFM a été créée en vue de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants, et a pour mandat de rehausser la protection des épargnants et d'accroître la confiance du public envers le secteur des fonds mutuels canadien. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes suivants :

- Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI ») : Vous pouvez porter plainte auprès de l'OSBI après avoir communiqué avec votre courtier à ce sujet, à l'un des moments suivants :
  - si le service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant sa réception, ou
  - après que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, mais que vous n'êtes pas satisfait de la réponse. **Vous disposez d'un délai de 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse du courtier.**
- L'OSBI met en œuvre un processus indépendant et impartial d'examen et de règlement des plaintes formulées à l'égard de services financiers fournis à des clients. L'OSBI peut recommander, de façon non contraignante, que votre courtier vous dédommage (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères des services financiers et des pratiques commerciales adéquats, des codes de pratique ou de

† Vous devez tenir compte des questions liées à la sécurité des transmissions électroniques lorsque vous transmettez des renseignements confidentiels au moyen d'un courriel non sécurisé.

conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité. Vous pouvez entrer en communication avec l'OSBI :

- par téléphone à Toronto, au 416 287-2877, ou en composant le numéro sans frais 1 888 451-4519,
- par courriel, à [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca).
- Services d'un avocat : Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.
- Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan : Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de la province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de juridiction supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sites suivants :
  - Manitoba : [www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca)
  - Nouveau-Brunswick : [www.nbsc-cvmnb.ca](http://www.nbsc-cvmnb.ca)
  - Saskatchewan : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)
- Québec :
  - Si vous êtes insatisfait des résultats ou de l'examen d'une plainte, l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF ») peut revoir votre plainte ou vous offrir des services de règlement de différends.
  - Si vous croyez être victime d'une fraude, d'une manœuvre dolosive ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour savoir si vous êtes admissible à soumettre une plainte au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le montant maximal de l'indemnisation est de 200 000 \$. Il est payable à l'aide des sommes accumulées dans le Fonds si la réclamation est jugée admissible.
  - Pour de plus amples renseignements :
    - Veuillez appeler l'AMF au 418 525-0337 (à Québec) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.
    - Veuillez consulter le site [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

## **ADRESSE POSTALE**

### **Services d'investissement TD inc.**

3500, avenue Steeles Est  
Tour 2, 2<sup>e</sup> étage  
Markham (Ontario) L3R 0X1  
td.mutualfunds@td.com

## **TÉLÉPHONE**

En français : 1-800-409-7125

En anglais : 1-800-386-3757

En chinois : 1-800-288-1177

## **INTERNET**

[www.tdcanadatrust.com](http://www.tdcanadatrust.com)

## **EN PERSONNE**

Passez à votre succursale TD Canada Trust.



593535 (0219)