

13. Règlement des différends :

Nous ne pouvons être tenus responsables dans les cas où les articles ou les services achetés auprès de marchands ou d'autres personnes ou entreprises, ou fournis par ceux-ci, par l'intermédiaire d'un Service financier électronique sont indisponibles, ne répondent pas aux attentes ou sont d'une qualité insatisfaisante. Le cas échéant, il vous incombe de régler ces différends directement avec le marchand ou toute autre partie concernée.

Si vous constatez un problème concernant une transaction effectuée par l'intermédiaire d'un Service financier électronique portée à votre compte TD, veuillez vous adresser à votre succursale ou téléphoner au service télébancaire BanqueTel au 1-800-895-4463 pour être servi en français, 1-866-222-3456 pour être servi en anglais ou au 1-800-361-1180 pour le service aux personnes malentendantes afin de demander un repérage de la transaction. Une fois que vous nous aurez signalé une opération non autorisée, nous nous efforcerons de régler le problème dans les dix (10) jours ouvrables. Aux fins de l'enquête, vous acceptez de fournir, au besoin, une déclaration écrite et signée, et, s'il y a lieu, une déclaration sous serment écrite et signée. Il peut s'ensuivre une suspension temporaire de la limite de dix (10) jours ouvrables, jusqu'à la réception des documents demandés.

Si nous constatons ultérieurement que vous avez autorisé une transaction, nous pourrions réclamer tout montant que nous vous avons remboursé et vous devrez assumer la responsabilité de la transaction (y compris verser les intérêts et les frais administratifs connexes si la somme à rembourser entraîne un découvert sur votre compte). Si le problème n'est pas réglé à votre satisfaction, veuillez suivre le processus énoncé à l'article 31, *Si vous avez une plainte*.

14. Frais administratifs :

Nous facturerons des frais administratifs courants pour votre usage des Services financiers électroniques. Nos frais courants correspondent aux frais en vigueur au moment où vous effectuez une opération. Pour obtenir des renseignements sur nos frais courants, veuillez vous reporter au document intitulé *Nos comptes et services connexes*, et notre *Liste des services et des frais* documentaires que vous pouvez consulter dans nos succursales et sur le site tdcanadatrust.com. Vous devrez acquitter les frais administratifs exigibles de toute autre institution financière facturés relativement au Service financier électronique que vous pouvez utiliser. Nous pouvons débiter votre compte auquel vous avez accédé par le biais du Service financier électronique pour acquitter les frais administratifs applicables. Si le solde de votre compte n'est pas suffisant pour payer tous frais administratifs exigibles, les sommes correspondantes peuvent être tirées sur tout autre compte que vous détenez auprès de nous ou encore votre compte peut être mis à découvert. Nos frais administratifs peuvent faire l'objet de modifications périodiques.

15. Transactions en devises

Achats en devises si votre carte Accès TD comporte un logo Visa Débit

Si vous effectuez un achat en devises au moyen de votre carte Accès TD, le montant en devises est converti en dollars canadiens au taux fixé par Visa International en vigueur à la date à laquelle l'opération est imputée à votre compte. Le montant retiré de votre compte inclura des frais correspondant à 3,5 % du montant de l'achat après sa conversion en dollars canadiens.

Par exemple :

Pour un achat de 10 \$ US, lorsque le taux de change fixé par Visa International est de 1,3 (1,00 \$ US coûte 1,30 \$ CA) :
Montant après la conversion = 10 \$ US x 1,3 = 13,00 \$ CA
Frais = 13,00 \$ CA x 3,5 % = 0,46 \$ CA (arrondi de 0,455 \$)
Montant total = 13,00 \$ CA + 0,46 \$ CA = 13,46 \$ CA

Achats en devises si votre carte Accès TD ne comporte pas de logo Visa Débit (NYCE)

Si vous effectuez un achat en devises au moyen de votre carte Accès TD, le montant en devises est converti en dollars canadiens au taux de change calculé en ajoutant 0,035 au taux fixé par Interac Corp. en vigueur à la date à laquelle l'opération est imputée à votre compte.

Par exemple :

Pour un achat de 10 \$ US, lorsque le taux de change fixé par Interac Corp. est de 1,3 (1,00 \$ US coûte 1,30 \$ CA) :
Taux de change = 1,3 + 0,035 = 1,335
Montant total = 10 \$ US x 1,335 = 13,35 \$ CA (comprend les frais 0,35 \$ CA)

Retraits en devises à un GAB à l'extérieur du Canada

Si vous utilisez votre carte Accès TD pour faire un retrait en devises à un GAB à l'extérieur du Canada, le montant des fonds en devises reçus au GAB, ainsi que tous les frais facturés par le fournisseur du GAB, est converti en dollars canadiens au taux de change fixé par Visa International en vigueur à la date à laquelle l'opération est imputée à votre compte. Le montant qui sera retiré de votre compte inclura des frais correspondant à 3,5 % du montant des fonds reçus en devises au GAB plus les frais imposés par le fournisseur du GAB après conversion en dollars canadiens.

Par exemple :

Pour un retrait de 10 \$ US à un GAB aux États-Unis, lorsque le taux de change fixé par Visa International est de 1,3 (1,00 \$ US coûte 1,30 \$ CA) :

Montant reçu au GAB = 10 \$ US

Frais du fournisseur du GAB aux États-Unis = 2 \$ US

Montant après la conversion = 12 \$ US x 1,3 = 15,60 \$ CA

Frais = 15,60 \$ CA x 3,5 % = 0,55 \$ CA

Montant retiré total = 15,60 \$ CA + 0,55 \$ CA = 16,15 \$ CA

Si cet exemple de retrait a lieu à un GAB d'une autre institution que la TD aux États-Unis, vous devrez également payer à la TD des frais supplémentaires pour l'utilisation de GAB autres que ceux de la TD, comme il est indiqué dans le document *Nos comptes et services connexes*.

Vous n'aurez pas à payer à la TD des frais pour l'utilisation de GAB autres que ceux de la TD si vous utilisez votre carte Accès TD pour retirer de l'argent à un GAB de TD Bank, *America's Most Convenient Bank* aux États-Unis.

16. Paiements électroniques :

Il vous incombe de veiller à l'exactitude de vos directives de paiement électronique, y compris le nom de l'émetteur de la facture à payer, le numéro de compte de facturation et le montant du paiement. Selon le type de paiement, les directives de paiement électronique, une fois données, peuvent être définitives et irrévocables, de sorte qu'il peut se révéler impossible de recouvrer des fonds acheminés par erreur. Il vous incombe de vous assurer que l'identité des émetteurs de factures, les numéros de compte de facturation, les renseignements personnels relatifs aux preneurs et consignés dans votre profil de paiement de factures, ainsi que vos renseignements personnels figurant dans notre système, sont exacts en tout temps. Nous pouvons actualiser votre profil de paiement de factures, y compris les numéros de compte de facturation et les noms des émetteurs de factures, si un émetteur de factures porte des changements à notre attention ou que nous le jugeons nécessaire.

Il vous incombe de veiller à ce que le solde de votre compte soit suffisant (ou doté d'une protection adéquate contre les découverts) à la date d'effet du paiement - vos directives de paiement ne seront pas exécutées si les fonds de votre compte sont insuffisants. Il est possible que les paiements postdatés que vous avez définis ne soient pas exécutés pour diverses raisons, y compris l'insuffisance de fonds, une divergence entre le numéro de compte de facturation associé au paiement postdaté et celui qui figure

dans votre profil de paiement de factures au moment du règlement, ou un changement touchant l'état de votre Carte, les émetteurs de factures ou votre profil.

Vous reconnaissez le fait que les exigences de paiement varient selon les émetteurs de factures et qu'il vous incombe de vous enquérir des exigences propres à chacun. Nous pouvons refuser, annuler ou vous retourner un paiement qui ne respecterait pas ces exigences. En outre, il vous incombe de prévoir un délai suffisant afin que les émetteurs de factures et nous-mêmes puissions traiter vos ordres de paiement avant les dates d'exigibilité. Il est entendu que les sommes visées par les directives de paiement que vous nous communiquez après les heures de fermeture ou en dehors des jours ouvrables mettent plus de temps à parvenir aux émetteurs de factures concernés.

Nous déclinons toute responsabilité à l'égard des pénalités, frais, intérêts, coûts ou dommages-intérêts que l'on pourrait vous imputer, relativement à des paiements ou par suite de notre incapacité de recouvrer des paiements électroniques sur des comptes de tiers ou d'autres établissements financiers.

17. Service Flash Interac

a) Adhésion / retrait

Lorsque nous émettons votre Carte, celle-ci possède la fonction Flash Interac. Le compte que vous avez présélectionné pour le champ « chèques » est le compte duquel seront débitées vos opérations Flash Interac.

Vous pouvez faire activer ou désactiver la fonction Flash Interac sur votre Carte en vous rendant à une succursale TD Canada Trust ou en communiquant avec le service bancaire téléphonique BanqueTel à l'un des numéros indiqués à l'article 13.

b) Limite de dépenses et limite de dépenses cumulatives Flash Interac

Votre limite de dépenses Flash Interac sans contact est le montant maximal autorisé pour un seul achat.

Votre limite de dépenses cumulatives Flash Interac sans contact est le montant maximal autorisé pour plusieurs achats consécutifs.

Si un achat excède l'une de ces limites, vous devrez insérer votre Carte et entrer votre NIP pour effectuer l'opération. Cela réinitialisera votre limite de dépenses et votre limite de dépenses cumulatives.

Votre limite de dépenses Flash Interac sans contact fait partie de la limite globale PDV fixée dans la *Confirmation des services de carte Accès du client* qui accompagnait la Carte qui vous a été émise.

18. Virement Interac^{md} :

Pour transférer des fonds par Virement Interac, vous devez fournir ce qui suit aux fins de vérification de l'identité du destinataire du transfert :

i) l'adresse courriel ou le numéro de cellulaire du destinataire et ii) une question de sécurité ainsi qu'une réponse à cette question (« question de sécurité »), sauf si le destinataire a activé la fonction Dépôt automatique. Si le destinataire a activé la fonction Dépôt automatique pour l'adresse courriel ou le numéro de cellulaire que vous utilisez pour envoyer les fonds au destinataire, les fonds que vous envoyez par Virement Interac sont alors automatiquement déposés dans le compte du destinataire, lequel n'a pas besoin de répondre à la question de sécurité.

Pour recevoir des fonds par Virement Interac, vous devez répondre correctement à une question de sécurité, sauf si vous avez activé la fonction Dépôt automatique. Si vous avez activé la fonction Dépôt automatique pour l'adresse courriel utilisée par l'expéditeur pour vous envoyer des fonds, ou par tout autre moyen qui peut devenir disponible tel que le numéro de cellulaire, les fonds que vous recevez par Virement Interac sont alors automatiquement déposés dans votre compte et vous n'avez pas besoin de répondre à une question de sécurité.

Pour demander des fonds par Virement Interac, vous devez fournir l'adresse courriel ou le numéro de cellulaire du destinataire de votre demande, ainsi que le compte TD admissible que vous voulez que nous utilisions pour déposer les fonds que vous recevez, si votre destinataire accepte votre demande.

Chaque fois que vous fournissez une question de sécurité, vous convenez de créer une question de sécurité appropriée ainsi qu'une réponse que seuls le destinataire et vous-même connaissez. Vous convenez également de vous abstenir d'utiliser l'adresse courriel, le numéro de cellulaire ou un message optionnel accompagnant le virement de fonds pour transmettre au destinataire la réponse à la question de sécurité. À titre de destinataire d'un virement de fonds, vous convenez de préserver en tout temps la confidentialité de la question de sécurité et de n'utiliser cette dernière qu'aux fins de la réception du virement de fonds.

Vous nous autorisez à virer des fonds au profit de quiconque s'identifie comme le destinataire et répond correctement à la question de sécurité, s'il y est tenu, qu'il s'agisse ou non du destinataire que vous avez prévu pour le virement.

Avant d'utiliser le Virement Interac, vous convenez qu'à titre d'expéditeur ou de demandeur de fonds par l'intermédiaire d'un Virement Interac, il vous incombe de fournir une adresse courriel et/ou un numéro de cellulaire complets et exacts du destinataire. Vous convenez également de ne pas fournir l'adresse courriel ou le numéro de cellulaire du destinataire (et de ne pas initier l'envoi ou de demande de fonds) par l'intermédiaire d'un Virement Interac à moins que le destinataire ne vous ait autorisé à fournir son adresse courriel ou son numéro de cellulaire à la TD, à d'autres institutions financières participantes, à Interac Corp. et à leurs fournisseurs respectifs pour la collecte, l'utilisation, la divulgation et le stockage des renseignements aux fins du service.

Vous convenez qu'il vous incombe de fournir des renseignements complets et exacts au sujet du destinataire. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard de pertes que vous pourriez subir à titre d'expéditeur, de demandeur ou de destinataire de fonds par Virement Interac, par suite d'erreurs à l'égard de l'adresse courriel ou du numéro de cellulaire de votre destinataire visé, d'un usage irrégulier ou encore d'une divulgation ou d'une communication erronée de la réponse à la question de sécurité ou d'une erreur de votre part pendant l'utilisation du service.

Vous êtes responsable des frais, s'il en est, ou des tarifs de données que votre fournisseur de services peut appliquer à la transmission et à la réception de données (y compris, mais sans s'y limiter, les frais d'itinérance).

19. Relevés de transaction :

Nous vous remettons un relevé des transactions que vous effectuez aux GAB et aux terminaux PDV ou à tout autre terminal de paiement afin de vous permettre de vérifier les opérations portées à votre compte. Vous recevrez un numéro de vérification électronique pour les autres Services financiers électroniques.

Nos relevés de transaction serviront de preuve indéniable de l'utilisation de votre Carte et du Service financier électronique. Nonobstant les relevés de transaction, les numéros de vérification électronique ou autre type de confirmation, ou les états de compte périodiques que vous pouvez recevoir, notre vérification et notre acceptation de vos transactions seront tenues pour valides et irrévocables, sauf erreur manifeste.

Nous pouvons porter les transactions que vous exécutez par l'intermédiaire d'un Service financier électronique au crédit ou au débit du compte pertinent, à une date que nous déterminons. Cette date peut différer de celle où vous avez utilisé le Service financier électronique.

20. Présentation de documents électroniques :

Nous déclinons toute responsabilité quant à l'omission de fournisseurs de produits ou services de vous acheminer des documents ou des factures par voie électronique.

21. Code de pratique pour les services de cartes de débit :

Nous souscrivons au Code de pratique canadien des services de cartes de débit des consommateurs et nous nous engageons à en respecter ou à en dépasser les critères de protection de la clientèle.

22. Votre droit d'annuler tout Service financier électronique :

Sauf disposition contraire dans la présente convention ou toute autre entente applicable aux Services financiers électroniques, ou à moins que nous n'en convenions autrement, vous pouvez annuler tout Service financier électronique en faisant part de votre décision à votre succursale ou en communiquant avec le service bancaire téléphonique BanqueTel à l'un des numéros indiqués à l'article 13. Dans tous les cas, vous devrez toujours remplir toutes vos obligations en vertu de la présente Convention ou de toute autre entente pertinente.

23. Notre droit de résilier la présente convention ou d'annuler votre Carte, votre NIP ou vos Justificatifs d'identité :

Nous pouvons, sans préavis, annuler votre Carte, votre NIP ou votre Justificatif d'identité, résilier la présente Convention ou suspendre votre accès à tout Service financier électronique ou encore vous en refuser l'accès. Dans tous les cas, vous devrez toujours remplir l'ensemble de vos obligations en vertu de la présente convention. Vos obligations envers nous subsistent jusqu'à ce que vous ayez acquitté l'intégralité des sommes qui nous sont dues, y compris les intérêts, coûts et frais administratifs. En cas de résiliation de la présente convention, vous devrez, à notre demande, nous rendre toutes vos Cartes.

24. Modification de la présente convention et des frais administratifs :

Nous pouvons en tout temps ajouter, supprimer ou modifier tout article de la présente convention ou remplacer celle-ci par une autre convention. Le cas échéant, nous vous aviserons par écrit (sur support papier ou par voie électronique) au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification.

Le préavis sera clair et lisible et :

- énoncera la nouvelle clause, ou la clause modifiée et son ancien libellé,
- indiquera la date à laquelle la modification entre en vigueur, et
- stipulera que, si vous ne souhaitez pas accepter la modification, vous pouvez résilier la convention sans frais ni pénalité.

Si vous choisissez de résilier la convention, vous devez nous en aviser au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification en appelant notre service à la clientèle ou en vous rendant dans une succursale ou en y faisant parvenir un avis. Vous serez tenu de payer les frais ou les intérêts déjà portés au compte au moment où vous résiliez la convention.

Les modifications peuvent porter sur tous les aspects de la convention, y compris ceux qui suivent :

- Définitions;
- Consentement à la collecte, à l'utilisation et(ou) à la divulgation de vos renseignements personnels;
- Sélection de votre NIP ou création de votre Justificatif d'identité;
- Utilisation des Services financiers électroniques;
- Services *Interac*;
- Vérifiez.Moi;
- Sécurité et confidentialité;
- Votre responsabilité à l'égard des transactions;
- Notre responsabilité;
- Perte ou vol d'une Carte, d'un NIP ou d'un Justificatif d'identité;
- Relevés de transaction;
- Frais de service;

- Transactions en devises;
- Limites relatives à l'utilisation des Services financiers électroniques;
- Directives de paiements électroniques;
- Modification de la convention, des Services financiers électroniques ou de nos frais de service;
- Résiliation de la convention;
- Règlement des différends et transmission des plaintes à un niveau supérieur.

25. Cession de droits :

Nous pouvons céder, vendre ou autrement aliéner l'ensemble de nos droits aux termes de la présente convention. Le cas échéant, nous pouvons divulguer des renseignements sur vous et sur votre Carte à quiconque devient cessionnaire de nos droits.

26. Rubriques :

Les rubriques associées aux articles de la présente convention ont pour seul objet de faciliter la consultation du document. Elles ne modifient en rien la portée et la teneur des dispositions de la convention.

27. Indépendance des clauses :

Si un tribunal juge qu'une partie de la présente convention est invalide ou inapplicable, le reste de la convention demeure néanmoins valide.

28. Loi régissant la convention :

La présente convention est régie par les lois de la province ou du territoire où vous résidez au Canada ou par les lois de votre plus récent territoire ou province de résidence au Canada, ainsi que par les lois fédérales du Canada, s'il y a lieu, et elle doit être interprétée en conséquence. Si vous ne résidez pas au Canada, la présente convention est régie par les lois de la province d'Ontario et par les lois fédérales du Canada, le cas échéant, et elle doit être interprétée en conséquence.

29. Volontairement supprimé

30. Consentement à la collecte, à l'utilisation et/ou à la divulgation de vos renseignements personnels :

Le terme « Renseignements » s'entend de l'information personnelle, financière ou autre, que vous nous avez fournie à votre sujet ou que nous avons obtenue de la part de sociétés externes, notamment en raison des produits ou services que vous utilisez.

Vous acceptez que nous puissions, au moment d'entamer votre relation avec nous et durant le cours de cette relation, communiquer vos Renseignements à nos sociétés affiliées mondiales et les recueillir, les utiliser ou les divulguer de la manière prévue dans la convention sur la confidentialité des renseignements personnels accessible sur le site www.td.com, notamment aux fins suivantes : vous identifier, vous offrir un service sans interruption, nous aider à mieux vous servir, assurer notre protection et la vôtre contre la fraude et les erreurs, nous conformer aux exigences législatives et réglementaires, et vous offrir des produits et des services. Pour ce faire, nous pouvons communiquer avec vous par téléphone, par télécopieur, par envoi de messages textes ou autrement par voie électronique, ou par dispositif de composition et d'annonce automatique, aux numéros que vous nous avez fournis, ou par le réseau des GAB, par Internet, par la poste, par courriel ou par d'autres moyens. Pour comprendre comment vous pouvez révoquer votre consentement, veuillez vous reporter à la rubrique « Marketing » de la convention sur la confidentialité des renseignements personnels ou communiquer avec nous au 1-866-567-8888.

31. Si vous avez une plainte :

Faites-nous part de votre plainte de la façon qui vous convient le mieux. Vous pouvez contacter un représentant du service à la clientèle de votre succursale ou de l'unité fonctionnelle qui s'occupe de votre compte, nous appeler sans frais au 1-833-259-5980, nous contacter par écrit à l'adresse Service à la clientèle, Centre TD, C.P. 193, Toronto (Ontario) M5K 1H6 ou par courriel à l'adresse customer.service@td.com. Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, le directeur de la succursale ou de l'unité fonctionnelle vous offrira de soumettre votre problème à un représentant de notre haute direction.

Toutefois, si vous préférez faire cette démarche vous-même, vous pouvez appeler le directeur ou l'un de nos spécialistes des services bancaires téléphoniques au numéro sans frais 1-888-661-9029, et il vous offrira l'assistance dont vous avez besoin.

Si votre problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez communiquer avec le Bureau principal d'examen des plaintes de clients par courriel à td.bpepc@td.com par la poste à C.P. 1, Centre TD, Toronto (Ontario), M5K 1A2, ou par téléphone, sans frais, au 1-888-361-0319, ou par télécopieur au 416-983-3460.

Ombudsman externe

Si, après que vous avez communiqué avec le BPEPC, votre problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez alors communiquer par écrit avec ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) par courrier à Boîte postale 1006, 31 rue Adelaide Est, Toronto (Ontario) M5C 2K4 ou par téléphone au 1-800-941-3655 et à contact@bankingombuds.ca.

Pour de plus amples renseignements sur notre procédure de traitement des plaintes, veuillez consulter un exemplaire de notre dépliant intitulé *Vous avez une plainte?* dans l'une de nos succursales ou sur notre site Web à l'adresse td.com/fr.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Si vous avez une plainte à formuler concernant une infraction potentielle à une loi sur la protection du consommateur, à un engagement public ou à un code de conduite sectoriel, vous pouvez communiquer par écrit avec l'ACFC à l'adresse suivante : Édifice Enterprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Vous pouvez aussi communiquer avec l'ACFC par téléphone au 1-866-461-2232 (en anglais au 1-866-461-3222) ou par l'intermédiaire de son site Web, à l'adresse fcac-acfc.gc.ca. Veuillez noter que le mandat de l'ACFC n'inclut pas les procédures de recours ou de dédommagement. Toutes les demandes de ce type doivent être faites conformément au processus décrit ci-dessus.

Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs détenteurs respectifs.

^{MC}Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.

La présente Convention relative à l'accès (la présente « **convention** ») est un document important. Elle présente les modalités qui s'appliquent à votre carte Accès TD, à vos codes d'accès et à votre NIP. Entre autres choses, la présente convention stipule ce qui suit :

- comment vous pouvez utiliser votre carte Accès TD, vos codes d'accès et votre NIP afin d'accéder à vos comptes et aux services et d'effectuer des opérations;
- comment vous pouvez protéger votre carte Accès TD, vos codes d'accès et votre NIP; et
- votre responsabilité en cas de perte.

Veillez lire attentivement la présente convention avant d'utiliser votre carte, vos codes d'accès ou votre NIP.

La présente convention intervient entre La Banque Toronto Dominion et vous.

Vous devriez la lire avec toute autre convention que vous avez conclue avec nous, ce qui inclut les conventions relatives à vos comptes ou à tout autre produit ou service. Nous appelons ces autres conventions les « **conventions avec TD** ». De plus, nous pouvons vous demander d'accepter d'autres modalités qui s'appliquent à votre carte, à vos codes d'accès ou à votre NIP dans nos succursales ou par téléphone. Nous appelons ces dernières les « **autres modalités** ». La présente convention ne remplace aucune des modalités stipulées dans les conventions avec TD ni les autres modalités.

Dans la présente convention :

- les termes « **TD** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désignent chacun La Banque Toronto Dominion et ses sociétés affiliées; et
- les termes « **vous** », « **votre** » ou « **vos** » vous désignent, en tant que notre client.

Nous définissons certains termes ailleurs dans la présente convention. Veuillez vous reporter à l'article 13 : *Glossaire* pour savoir où en trouver la définition.

Table des matières

Article 1	Votre carte, vos codes d'accès, votre NIP.....	10
	et les services	
Article 2	Votre carte Accès TD.....	11
Article 3	Obligations en matière de sécurité et de préavis.....	13
Article 4	Votre responsabilité.....	14
Article 5	Frais, frais de service et plafonds.....	15
Article 6	Communications entre nous.....	15
Article 7	Protection des renseignements personnels.....	16
Article 8	Modifications et résiliation de la présente convention.....	16
Article 9	Modalités contractuelles générales.....	17
Article 10	Résolutions des différends.....	17
Article 11	Communiquer avec nous.....	18
Article 12	Communiquer avec l'Agence de la consommation.....	18
	en matière financière du Canada (ACFC)	
Article 13	Glossaire.....	19

Article 1 Votre carte, vos codes d'accès, votre NIP et les services

1.1. Qu'entend-on par votre « carte Accès TD »?

Votre carte Accès TD (la « **carte** ») désigne toute carte de débit que nous vous donnons. Votre carte vous permet d'accéder à vos comptes et d'obtenir certains services.

Votre carte comprend ce qui suit :

- la première carte que nous vous donnons ainsi que toute nouvelle carte ou toute carte de remplacement; et
- les renseignements sur la carte, y compris :
 - le numéro de votre carte;
 - la date d'expiration figurant sur votre carte; et
 - le « **CVV2** ». Il s'agit du code de sécurité de trois chiffres qui se trouve au verso de votre carte.

Votre carte peut être une carte physique. Elle peut également être une carte numérique (par exemple, lorsque vous mettez votre carte dans un portefeuille électronique). Vous pouvez utiliser un produit ou un service financier (comme un portefeuille électronique) fourni par nous ou par un tiers. Si vous le faites, vous pourriez être assujéti à une convention distincte que nous ou le tiers mettons de l'avant.

1.2. Qu'entend-on par vos « codes d'accès » et votre « NIP »?

Votre « **NIP** » désigne votre numéro d'identification personnel associé à votre carte.

Le terme « **codes d'accès** » désigne les autres outils que votre carte et votre NIP que vous pouvez utiliser afin d'accéder à vos comptes et à vos services. Les codes d'accès comprennent ce qui suit :

- votre code téléphonique BanqueTel;
- les identificateurs biométriques. Les « **identificateurs biométriques** » permettent de vérifier l'identité d'une personne à l'aide de ses traits physiques. La reconnaissance vocale est un exemple d'identificateurs biométriques;
- les codes de vérification à usage unique que nous utilisons afin d'authentifier ou de vérifier votre identité. Nous les appelons « **codes de vérification** »;
- les codes d'accès, les mots de passe, les questions et les réponses que vous choisissez afin de confirmer que vous êtes la personne qui accède au service;
- les « **renseignements sur le compte** » qui comprennent les renseignements associés à la carte, aux services ou aux comptes, notamment ce qui suit :
 - votre ou vos numéros de compte,
 - l'historique des opérations,
 - l'historique d'ouverture de session à l'égard des comptes ou des services,
 - les plafonds associés aux comptes,
 - les coordonnées, et
 - tout autre renseignement associé à vos comptes, à votre carte ou à vos services; et
- d'autres renseignements que vous utilisez afin d'accéder à vos comptes ou à vos services.

Vous pouvez utiliser vos codes d'accès conjointement avec votre carte ou votre NIP ou au lieu de ces derniers. Parfois, nous vous fournissons des codes d'accès et, parfois, vous les créez. Nous utilisons les codes d'accès afin de vérifier votre identité. Vous pouvez utiliser nos plateformes en ligne afin de créer ou de mettre à jour certains codes d'accès. Si vous le faites, d'autres modalités s'appliqueront.

Votre carte, vos codes d'accès et votre NIP sont comme des clés qui donnent accès à vos comptes. Il est donc très important de les protéger. Pour en savoir plus sur la façon de protéger votre carte, vos codes d'accès et votre NIP, veuillez vous reporter au paragraphe 3.3 : *Quelles sont vos responsabilités en matière de sécurité?*

1.3. Que pouvez-vous faire avec votre carte, vos codes d'accès et votre NIP?

Vous pouvez les utiliser seuls (ou parfois ensemble) afin d'obtenir certains « **services** ». Le terme « **services** » désigne tout ce que vous pouvez faire à l'aide de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP. Par exemple :

Vous pouvez accéder à l'information et la mettre à jour :

- accéder à votre compte et à l'information sur vos comptes;
- accéder à l'information à votre sujet qui se trouve dans nos dossiers;
- mettre à jour l'information à votre sujet qui se trouve dans nos dossiers, comme votre adresse postale, vos coordonnées et d'autres renseignements relatifs au compte;
- accéder à certains services et à certaines plateformes offerts par les sociétés affiliées de La Banque Toronto-Dominion;

Vous pouvez apporter des modifications :

- apporter des modifications à vos comptes : vous pouvez notamment changer le type de compte ou le fermer;
- modifier ou rétablir vos codes d'accès ou votre NIP;

Vous pouvez demander de nouveaux produits ou services :

- obtenir une carte de remplacement;
- demander ou obtenir de nouveaux produits ou services.

Vous pouvez effectuer des opérations dans vos comptes :

- comme les suivantes :
 - les opérations de débit;
 - les opérations sans présentation de la carte;
 - les opérations au GAB;
 - l'ajout de votre carte à un portefeuille électronique;
 - les paiements préautorisés;
 - les retraits; et
 - les opérations de placement.

Nous pouvons ajouter ou supprimer des services à l'occasion. Nous pouvons modifier ce que vous pouvez faire à l'aide de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP ou la façon dont vous les utilisez à tout moment. Nous ne sommes pas tenus de vous donner de préavis.

1.4 Comment pouvez-vous utiliser les services?

Vous pouvez utiliser les services de plusieurs façons. Par exemple :

- en utilisant les GAB;
- en utilisant les terminaux PDV. Le terme « **PDV** » désigne un point de vente. Le PDV est un système de paiement utilisé par des commerçants afin d'accepter des paiements que vous effectuez dans le cadre d'une opération;
- dans nos succursales;
- par téléphone, y compris le service BanqueTel^{MD}. Le terme « **BanqueTel** » désigne nos services bancaires téléphoniques; ou
- sur nos plateformes en ligne, comme BanqueNet ou les applis TD. Vous devrez conclure d'autres conventions lorsque vous utilisez ces plateformes.

Nous pouvons modifier la façon dont vous utilisez les services à tout moment. Nous ne sommes pas tenus de vous en aviser à moins que la loi ne nous y oblige.

1.5 À quels comptes avez-vous accès?

Le terme « **compte** » désigne les comptes personnels présents et futurs que vous détenez auprès de nous qui ont été ouverts en votre nom (soit seul ou conjointement avec d'autres titulaires de comptes ou emprunteurs, ce qui comprend des comptes de dépôt ou de prêt. Par exemple, vos :

- comptes-chèques;
- comptes d'épargne, y compris les comptes d'épargne libre d'impôt et les comptes d'épargne Placements directs;
- comptes de carte de crédit;
- lignes de crédit, y compris les lignes de crédit garanties et non garanties;
- prêts hypothécaires;
- comptes de placement;
- régimes enregistrés; et
- prêts.

Vous pouvez utiliser votre carte, vos codes d'accès, votre NIP ou votre appareil afin d'accéder à vos comptes. Vous pouvez également les utiliser afin d'accéder à d'autres produits ou services que vous pourriez détenir auprès de nous ou d'un tiers. Si vous ne faites pas ce que vous

êtes tenu de faire aux termes de la présente convention afin de protéger votre carte, vos codes d'accès, votre NIP ou votre appareil, vous pourriez subir des pertes dans l'un ou plusieurs comptes que vous pourriez détenir auprès de nous ou d'un tiers.

Article 2 Votre carte Accès TD

Le présent article stipule les modalités additionnelles qui s'appliquent à votre carte et s'applique si vous possédez une ou plusieurs cartes.

2.1 À quel moment pouvez-vous utiliser votre carte?

Vous devez activer votre carte. Pour ce faire, vous pouvez utiliser votre carte et votre NIP à un GAB TD ou effectuer un achat par carte de débit en magasin à l'aide de votre carte et de votre NIP. Notre processus visant l'activation des cartes peut varier à l'occasion.

Votre carte comporte une date d'expiration. Vous ne pouvez pas l'utiliser après la date d'expiration.

2.2 Que se passe-t-il si nous annulons votre carte ou si elle expire?

Vous êtes tenu de détruire votre carte immédiatement si nous l'annulons ou lorsqu'elle expire. Nous empêcherons l'utilisation de votre carte après son expiration ou si nous l'avons annulée.

Cependant, vous êtes toujours responsable des opérations ou des mises à jour du compte effectuées à l'aide de la carte avant son expiration ou avant que nous ne l'ayons annulée.

2.3 Que devez-vous faire si vous recevez une nouvelle carte?

Nous pouvons vous émettre une nouvelle carte pour diverses raisons. Par exemple, si votre ancienne carte est expirée ou n'est plus offerte ou si vous en signalez la perte ou le vol.

Vous devez :

- détruire votre ancienne carte immédiatement;
- communiquer avec les commerçants auprès desquels vous effectuez un paiement préautorisé et leur donner les renseignements sur votre nouvelle carte. Pour en savoir plus sur l'utilisation de votre carte dans le cadre des paiements préautorisés, veuillez vous reporter au paragraphe 2.7 : *Pouvez-vous utiliser votre carte pour effectuer des paiements préautorisés?*

2.4 À quel moment pouvez-vous recevoir, choisir ou modifier votre NIP?

Lorsque nous vous remettons votre carte pour la première fois, nous pouvons vous envoyer un NIP par la poste. Sinon, nous pouvons vous demander de choisir un NIP dans l'une de nos succursales. Notre processus pour vous accorder un NIP peut varier à l'occasion.

Lorsque nous vous envoyons un NIP par la poste, personne n'aura connaissance de ce NIP, pas même nos employés. Lorsque vous recevez le document que nous vous avons envoyé par la poste où figure votre NIP, vous devez mémoriser ce dernier. Vous devez alors déchiqueter le document immédiatement ou le mettre en lieu sûr, loin de votre carte.

Vous pouvez modifier votre NIP à l'aide d'un GAB TD ou dans l'une de nos succursales.

2.5 Quels types d'opérations de débit pouvez-vous effectuer à l'aide de votre carte?

Les types d'opérations de débit que vous pouvez effectuer dépendent de la présence sur votre carte des logos suivants :

- les logos Débit *Interac*^{MD} et Visa Débit; ou
- uniquement le logo Débit *Interac*.

Si votre carte ne comporte pas de logo Visa Débit, vous pouvez demander une nouvelle carte qui en a un. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Voici la liste d'opérations de débit que vous pouvez effectuer. Certains commerçants peuvent ne pas accepter certains types d'opérations. Nous ne sommes pas responsables du type d'opération qu'un commerçant vous autorise à effectuer à l'aide de votre carte.

Type d'opération de débit	Type de carte	
	Logo Visa Débit	Uniquement le logo Débit <i>Interac</i>
Opérations PDV effectuées au pays (à l'aide de la carte et du NIP)	Oui.	Oui.
Opérations PDV effectuées à l'étranger (à l'aide de la carte et du NIP)	Oui.	Oui. Uniquement chez les détaillants participants qui affichent le logo du réseau NYCE ^{MD} aux terminaux.
Opérations Flash ^{MD} <i>Interac</i>	Oui. Auprès de commerçants situés au Canada qui possèdent des terminaux PDV dotés de la fonction Flash <i>Interac</i> .	Non.
GAB situés au pays	Oui.	Oui.
GAB situés à l'étranger	Oui.	Oui.
En ligne	Oui.	Oui. Auprès de commerçants situés au Canada qui acceptent <i>Interac</i> en ligne comme mode de paiement.
Par téléphone	Oui.	Non.
Par la poste	Oui.	Non.
Paiements préautorisés	Oui.	Non.

Les opérations Flash *Interac* ont lieu lorsque vous autorisez l'opération à un terminal PDV en passant votre carte au-dessus du terminal. Vous n'avez pas à entrer un NIP. Vous autorisez ces opérations comme si vous aviez utilisé un NIP. Vous aurez les mêmes droits et les mêmes responsabilités que si vous aviez utilisé votre NIP. Nous appliquons des plafonds à la valeur des opérations Flash *Interac* que vous pouvez effectuer. Veuillez vous reporter à l'article 5 : *Frais, frais de service et plafonds* pour en savoir plus sur les plafonds qui s'appliquent à vous.

Nous pouvons modifier les types d'opérations que vous pouvez effectuer à l'occasion. Nous ne sommes pas tenus de vous donner de préavis.

2.6 Comment autorisez-vous les opérations sans présentation de la carte?

Une « opération sans présentation de la carte » désigne une opération effectuée sans que votre carte ne soit passée au-dessus du terminal d'un commerçant ou d'un tiers ni glissée ou insérée dans un tel terminal, par exemple, dans le cadre d'opérations effectuées en ligne, par la poste ou par téléphone.

Vous autorisez ces types d'opérations comme suit. Vous donnez à un commerçant ou à un tiers :

- le numéro de votre carte;
- la date d'expiration de votre carte; et/ou
- le CVV2.

Vous ne lui donnez pas votre NIP.

Vous ne pouvez effectuer des opérations sans présentation de la carte qu'auprès des commerçants qui les autorisent. Vous autorisez ces opérations comme si vous aviez utilisé un NIP. Vous aurez les mêmes droits et les mêmes responsabilités comme si vous aviez utilisé votre NIP.

2.7 Pouvez-vous utiliser votre carte pour effectuer des paiements préautorisés?

Oui, mais uniquement à l'aide d'une carte qui possède un logo Débit Visa.

Vous pouvez avoir recours aux « paiements préautorisés » afin de payer des factures et d'effectuer d'autres paiements. Vous autorisez le commerçant à retirer des fonds de votre compte à l'aide de votre carte selon un échéancier déterminé par le commerçant, par exemple, mensuellement ou annuellement. Vous ne serez pas en mesure de mettre en place des paiements préautorisés pour tous les types de comptes.

Annulation des paiements préautorisés

Vous devrez communiquer avec le commerçant directement si vous souhaitez annuler un paiement préautorisé. Si vous ne le faites pas, le paiement préautorisé demeurera associé à votre compte.

Vous êtes responsable de tous les paiements préautorisés de votre compte, ce qui peut comprendre les sommes que le commerçant porte au débit de votre compte après les événements suivants :

- la carte expire;
- la carte est annulée; ou
- le compte est fermé.

Mise à jour des paiements préautorisés

Vous êtes tenu de donner les bons renseignements sur la carte aux commerçants en ce qui a trait aux paiements préautorisés que vous souhaitez mettre en place. Vous devez tenir ces renseignements à jour. Nous ne sommes pas responsables des opérations dont les sommes ne sont pas portées au débit de votre compte parce que les renseignements sur la carte que vous avez fournis au commerçant sont inexacts ou ne sont pas à jour.

Nous pouvons donner les nouveaux renseignements sur votre carte aux commerçants qui se sont inscrits au **Service d'actualisation de compte** (le « SAC »). Si vous ne voulez pas que les renseignements sur la carte ne soient pas admissibles au SAC, vous pouvez nous le signaler. Le cas échéant, nous ne ferons pas faire suivre les nouveaux renseignements sur votre carte aux commerçants. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*. Ce ne sont pas tous les commerçants qui participent au SAC. C'est la raison pour laquelle vous devrez communiquer avec votre commerçant si les renseignements sur votre carte sont modifiés.

Traitement des paiements préautorisés

Nous pourrions ne pas être en mesure de traiter certains paiements préautorisés pour différentes raisons, notamment :

- lorsque les fonds sont insuffisants dans votre compte;
- advenant un changement de statut de votre carte; ou
- advenant un changement du statut du commerçant.

Chaque commerçant que vous payez au moyen d'un paiement préautorisé peut avoir différentes exigences. Vous êtes responsable de connaître ces exigences et de vous y conformer.

2.8 À quel moment a lieu le traitement des opérations effectuées à l'aide de votre carte?

Lorsque vous effectuez des opérations à l'aide de votre carte, nous les portons habituellement au crédit ou au débit de votre compte à la date à laquelle vous les avez effectuées. Parfois, il peut s'agir d'une date différente.

Il y a parfois un écart entre la somme initialement autorisée et la somme finale de l'opération. Si c'est le cas, une fois que nous avons porté au débit de votre compte la somme initialement autorisée de l'opération, nous porterons au crédit de votre compte la somme initialement autorisée de l'opération, après quoi, nous porterons au débit de votre compte la somme finale.

Opérations sans présentation de la carte

Il est possible que votre commerçant ou le bénéficiaire du paiement de la facture ait besoin de temps afin de traiter les paiements effectués au

moyen d'opérations sans présentation de la carte. Nous ne sommes pas responsables du traitement des paiements par votre commerçant ou le bénéficiaire du paiement de la facture, y compris du délai de traitement.

Il est également possible que votre commerçant ou le bénéficiaire exigent d'autres frais dans le cadre de vos paiements, y compris des frais de retard ou des pénalités d'intérêt. Nous ne sommes pas responsables de ces frais.

Fonds insuffisants

Vous êtes responsable des opérations effectuées dans votre compte. En cas d'une insuffisance de fonds ou d'absence de crédit ou de protection contre les découverts, il est possible que nous ne traitions pas le paiement en cause.

Article 3 Obligations en matière de sécurité et de préavis

3.1 Comment gérons-nous vos directives?

Nous supposons que les directives données à l'aide de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP ou d'une combinaison de ces derniers proviennent de vous. Nous nous y fions. Nous pourrions essayer de vérifier que vous êtes bien l'auteur des directives, mais nous ne sommes pas tenus de le faire. Nous pouvons retarder l'exécution de ces directives ou refuser d'y donner suite.

3.2 Que devez-vous protéger?

Vous êtes tenu de protéger ce qui suit :

- votre carte;
- vos codes d'accès;
- votre NIP;
- votre compte; et
- votre appareil. Le terme « **appareil** » désigne un appareil électronique qui :
 - peut être utilisé pour accéder à nos plateformes en ligne;
 - permet de stocker votre carte, les renseignements sur votre carte, vos codes d'accès ou votre NIP;
 - est enregistré afin de générer un code de vérification; ou
 - est associé à un numéro de téléphone que vous avez indiqué en vue de recevoir un code de vérification.

Les ordinateurs, les téléphones mobiles, les ordinateurs prêt-à-porter, les tablettes et les téléphones sont des exemples d'un appareil.

3.3 Quelles sont vos responsabilités en matière de sécurité?

C'est à vous qu'incombe principalement la protection de votre sécurité. Le présent article présente vos responsabilités en matière de sécurité. Vous êtes tenu de vous acquitter de l'ensemble de vos responsabilités en matière de sécurité. Si vous ne le faites pas, vous pourriez en subir les conséquences. Veuillez vous reporter à l'article 4 : *Votre responsabilité*.

Vos responsabilités en matière de sécurité sont énumérées au présent paragraphe 3.3 Les voici :

Protection de votre carte, de vos codes d'accès, de la confidentialité de votre NIP et de vos communications

Vous devez prendre les précautions suivantes :

- garder votre carte en votre possession. Ne la prêtez pas à qui que ce soit;
- protéger votre carte contre la perte ou le vol;
- garder votre carte dans un lieu sûr et sécuritaire;
- mémoriser votre NIP et vos codes d'accès;
- garder votre NIP et vos codes dans un autre endroit que votre carte;
- protéger vos codes d'accès et votre NIP. Vous devez maintenir la confidentialité de ces renseignements;
- ne pas utiliser un NIP et des codes d'accès que d'autres personnes peuvent deviner facilement. Ne pas choisir des NIP qui comprennent votre nom, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, votre adresse ou votre numéro d'assurance sociale;
- déchiqueter le document que nous vous avons envoyé par la poste où figure notre NIP ou le conserver en lieu sûr;
- choisir un NIP et des codes d'accès qui sont différents. Chacun doit être unique;

- prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher qui que ce soit de voir vos codes d'accès et votre NIP. Méfiez-vous des gens qui tentent d'épier votre NIP ou vos codes d'accès;
- ne jamais utiliser votre carte, votre NIP ou vos codes d'accès afin de commettre des actes illégaux ou de la fraude;
- ne jamais communiquer vos codes d'accès ou votre NIP à qui que ce soit, y compris un représentant juridique ou un agent public (ou toute personne qui prétend être un agent public). Ne jamais communiquer ces renseignements à moins que la loi ne l'exige;
- ne jamais communiquer les renseignements sur votre carte à qui que ce soit à moins de fournir ces renseignements à un commerçant ou à un tiers digne de confiance dans le cadre d'une opération;
- ne pas permettre à qui que ce soit d'autre que vous d'utiliser les services associés à votre compte à l'aide de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP; et
- ne jamais stocker des communications de notre part dans un lieu où d'autres personnes peuvent les voir.

Un employé de La Banque TD ne vous demandera jamais votre NIP.

Nous ne vous demanderons jamais de fournir des renseignements sur votre carte, vos codes d'accès (y compris les renseignements sur le compte) ou votre NIP au moyen d'un courriel ou d'un message texte non sollicité. Si vous soupçonnez avoir été contacté par une personne qui fait semblant d'être un employé de la TD, communiquez avec nous. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Un « **représentant juridique** » désigne :

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

Protection de votre appareil

Vous devez prendre les précautions suivantes :

- protéger chaque appareil;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher qui que ce soit d'utiliser votre appareil;
- ne jamais communiquer à autrui le code d'un appareil;
- ne jamais partager un appareil que vous avez enregistré afin de recevoir des codes de sécurité;
- garder tout appareil dont vous avez le contrôle en votre possession si vous l'avez enregistré en vue de recevoir des codes de vérification;
- fermer l'option aperçu des messages texte pour tout appareil que vous utilisez pour recevoir des codes de vérification;
- si un appareil que vous utilisez pour recevoir les codes de vérification est perdu, égaré ou volé, supprimer celui-ci de votre profil de sécurité dans BanqueTel (si vous avez accès à BanqueTel);
- supprimer les codes d'accès ou les cartes stockés dans votre appareil avant de vendre ou de donner votre appareil ou d'en disposer;
- veiller à ce que votre navigateur et votre système d'exploitation soient à jour;
- installer uniquement des logiciels fournis par des sociétés fiables;
- installer uniquement des applications mobiles de la boutique d'applications de votre appareil;
- vous méfier lorsque vous utilisez votre appareil avant de cliquer sur des liens que vous ne reconnaissez pas. Il peut s'agir d'un logiciel malveillant; et
- mettre en place et maintenir des mesures de sécurité pour vos appareils. Les mesures de sécurité peuvent comprendre ce qui suit :
 - des antivirus à jour;
 - des logiciels anti espion;
 - des pare-feux; ou
 - des verrouillages d'écran et des codes.

Le terme « codes » désigne le code de verrouillage ou le mot de passe que vous créez afin d'accéder à l'appareil et comprend les identificateurs biométriques utilisés pour accéder à un appareil.

Identificateurs biométriques

Vous avez des responsabilités en matière de sécurité si vous activez les identificateurs biométriques sur votre appareil. Vous ne devez pas faire ce qui suit :

- ajouter des identificateurs biométriques à un appareil dont vous n'êtes pas le propriétaire;
- ajouter des identificateurs biométriques à un appareil dans lequel sont enregistrés les identificateurs biométriques d'une autre personne;
- permettre à une personne d'ajouter des identificateurs biométriques à votre appareil ou de les stocker dans ce dernier; et
- communiquer le code d'accès de votre appareil à qui que ce soit, car vous pourriez ainsi leur permettre d'ajouter des identificateurs biométriques à votre appareil.

Obligations additionnelles en matière de sécurité

À l'occasion, il se peut que nous vous demandions de respecter des obligations additionnelles en matière de sécurité. Nous pouvons le faire en vue de protéger votre compte, votre carte, vos codes d'accès, votre appareil et votre NIP. Nous pouvons le faire afin de prévenir ou de résoudre de nouvelles menaces en matière de sécurité. Nous pouvons formuler ces demandes dans le cadre d'une enquête ou à d'autres occasions. Vous êtes tenu de vous conformer à ces obligations additionnelles en matière de sécurité.

La présente convention, les autres conventions avec TD et les autres modalités

Vous devrez faire tout ce que nous vous demandons de faire dans le cadre de la présente convention, notamment prendre des mesures liées à la protection de vos codes d'accès, de votre carte, de votre NIP, de votre appareil, de vos comptes, de vos renseignements personnels et de vos communications. En outre, vous devrez assumer l'ensemble des responsabilités en matière de sécurité qui vous incombent en vertu des autres conventions avec TD et des autres modalités, ce qui comprend des responsabilités en matière de sécurité relatives à ce qui suit :

- votre carte,
- vos codes d'accès,
- votre NIP,
- votre appareil,
- vos comptes,
- l'appli Authentification TD,
- vos obligations de nous aviser, et
- votre responsabilité de passer en revue vos relevés mensuels ou les opérations du compte pour que vous puissiez nous informer d'erreurs ou d'omissions dans un délai précis.

Nous aviser (y compris la façon de nous aviser si une carte est perdue ou volée)

Vous devrez nous aviser sans délai si vous apprenez ou soupçonnez ce qui suit :

- votre carte a été perdue ou volée;
- votre carte, vos codes d'accès, votre NIP ou votre compte font l'objet d'opérations ou de modifications non autorisées, d'actes de fraude, d'un mauvais usage, d'un mauvais fonctionnement ou d'erreurs;
- une autre personne a utilisé votre carte, vos codes d'accès ou votre NIP;
- une autre personne connaît vos codes d'accès, les renseignements sur votre carte ou votre NIP;
- un appareil a été perdu, volé, compromis ou a fait l'objet d'un mauvais usage;
- une autre personne a pris connaissance du code d'un appareil;
- vous avez omis de vous conformer à l'une ou à l'autre de vos responsabilités en matière de sécurité;

- une modification dont vous n'êtes pas à l'origine a été apportée à votre compte, à votre NIP, à votre carte ou à vos codes d'accès;
- des communications de notre part ont été perdues, volées ou risquent d'être utilisées de manière non autorisée; ou
- vous n'avez pas reçu certaines communications que vous attendiez de notre part.

Pour nous aviser de ce qui précède, veuillez nous téléphoner. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous* afin de trouver le numéro de téléphone.

Lorsque vous nous avisez de certaines opérations, nous pouvons bloquer ou limiter votre accès et votre utilisation de votre carte, de vos codes d'accès, de votre NIP et/ou de vos comptes, ce qui peut restreindre votre capacité d'utiliser nos plateformes en ligne, d'avoir accès aux services ou de vous servir autrement de votre carte. De plus, nous déterminons si vous ou nous devrons :

- rétablir vos codes d'accès, ou
- prendre d'autres mesures.

Vous devrez modifier votre NIP immédiatement si vous savez ou si vous soupçonnez que votre carte ou votre NIP a été perdu ou volé ou si vous savez qu'une personne les a utilisés. De plus, nous pouvons vous émettre une nouvelle carte.

Article 4 Votre responsabilité

4.1 Quelle est votre responsabilité?

Quand êtes-vous responsable?

Vous êtes responsable de toutes les pertes ou de tous les dommages qui découlent de ce qui suit :

- tous les services (y compris les opérations) que vous autorisez. Vous autorisez les services lorsque vous faites ce qui suit :
 - utiliser votre carte, vos codes d'accès et/ou votre NIP;
 - fournir votre carte, vos codes d'accès et/ou votre NIP à un commerçant ou à une autre personne;
 - permettre à une autre personne d'utiliser votre carte, vos codes d'accès et/ou votre NIP; ou
 - permettre à une autre personne de fournir votre carte, vos codes d'accès et/ou votre NIP à un commerçant ou à une autre personne;
- les erreurs de votre part, comme le fait d'appuyer sur une mauvaise touche au GAB ou à un terminal PDV;
- les dépôts frauduleux ou sans valeur que vous faites (ou que vous permettez à une autre personne de faire) dans votre compte;
- les opérations par carte de débit, si une autre personne a utilisé votre carte ou votre NIP de façon non autorisée et que vous avez participé à cette utilisation non autorisée; ou
- les services autres que les opérations par carte de débit si une autre personne a utilisé votre carte, vos codes d'accès ou votre NIP et que vous n'avez pas respecté vos obligations en matière de sécurité comme il est indiqué au paragraphe 3.3 : *Quelles sont vos responsabilités en matière de sécurité?*

Qu'entend-on par le fait de participer à une utilisation non autorisée?

Vous participez à l'utilisation non autorisée de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP en faisant, par exemple, ce qui suit :

- vous divulguez délibérément votre carte, votre NIP ou vos codes d'accès à qui que ce soit;
- vous écrivez votre NIP sur votre carte ou à proximité de celle-ci;
- vous choisissez un NIP que quiconque peut deviner facilement, comme un NIP qui correspond à votre nom, à votre date de naissance, à votre numéro de téléphone, à votre adresse ou à votre numéro d'assurance sociale;
- vous avez inscrit votre NIP en tentant de le masquer ou de le camoufler sur votre carte ou à proximité de celle-ci; ou
- vous omettez de nous aviser dès que vous êtes au courant qu'une autre personne a pris connaissance de votre carte, de votre NIP ou de vos codes d'accès ou que ces derniers ont été perdus ou volés ou ont fait l'objet d'un mauvais l'usage.

Veillez vous reporter au paragraphe 3.3. : *Quelles sont vos responsabilités en matière de sécurité?* pour en savoir plus sur la façon de ne pas participer à l'utilisation non autorisée de votre carte, de vos codes d'accès et de votre NIP.

Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas responsable?

Il existe certaines exceptions à votre responsabilité comme il est indiqué ci-dessus.

Vous n'êtes pas responsable des pertes financières subies dans votre compte dans la mesure où elles découlent de ce qui suit :

- d'opérations ou d'utilisations des services non autorisées :
 - qui surviennent après que vous nous avez informés que votre carte avait été perdue ou volée ou avait fait l'objet d'un mauvais usage (ou que vous soupçonnez que ce soit le cas);
 - qui surviennent après que vous nous avez informés qu'une personne autre que vous a pris connaissance de votre carte, de votre NIP ou de codes d'accès;
 - qui surviennent après que votre carte a été annulée ou a expiré. Cependant, si une opération que vous avez autorisée est portée au débit de votre compte après la date d'expiration de votre carte, vous serez toujours responsable de cette opération; ou
 - à l'aide de cartes qui sont falsifiées ou défectueuses, à moins que vous ayez participé à leur falsification ou à les rendre défectueuses;
- un comportement frauduleux ou négligent lié aux services que nous, nos employés ou nos mandataires fournissons;
- des erreurs de notre part au moment de porter des sommes au débit de votre compte;
- des opérations qui, selon nous, ont été effectuées avant que vous n'ayez reçu votre carte et créé ou reçu votre NIP; ou
- une panne, une erreur, un mauvais fonctionnement ou un problème technique de notre système ou de notre équipement.

De plus, vous n'êtes pas responsable des pertes monétaires dans votre compte dans la mesure où elles découlent d'une opération par carte de débit non autorisée lorsque nous avons effectué une enquête sur l'opération par carte de débit et que nous avons déterminé ce qui suit :

- vous êtes victime de fraude ou de vol ou avez été forcé par une supercherie, un acte de fraude ou d'intimidation dans le cadre d'une opération par carte de débit;
- vous nous avez déclaré immédiatement cette opération par carte de débit; et
- vous avez collaboré pleinement dans le cadre d'une enquête subséquente sur l'opération par carte de débit, y compris en nous remettant les formulaires, les renseignements ou les documents que nous vous demandons de fournir.

Dans tous les cas, même si vous n'êtes pas tenu responsable des pertes monétaires subies dans votre compte selon les raisons présentées au présent paragraphe 4.1, nous ne sommes pas responsables des autres pertes ou des dommages que vous pourriez subir.

Dans le présent article 4, les « **opérations par carte de débit** » désignent :

- les opérations sans présentation de la carte;
- les opérations effectuées à un GAB; ou
- les opérations effectuées à un terminal PDV

qui ont lieu au Canada et qui n'ont pas porté sur le transfert de fonds à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada.

4.2 Y a-t-il des plafonds qui s'appliquent à votre responsabilité?

Certains plafonds peuvent s'appliquer à votre responsabilité. Veuillez vous reporter aux détails ci-dessous.

Opérations par carte de débit

Votre responsabilité à l'égard des opérations par carte de débit ne sera pas supérieure aux limites de retrait ou de dépenses associés à votre carte. C'est le cas même si vous participez à une opération par carte de débit non autorisée.

Dans certaines circonstances, votre responsabilité à l'égard des opérations par carte de débit peut dépasser le montant réel des fonds dans votre compte. Ce peut être le cas, par exemple, si :

- votre compte est un compte de ligne de crédit, un compte de dépôt avec protection contre les découverts ou est lié à un autre compte assorti de certaines ou de la totalité de ces caractéristiques. Dans de tels cas, vous pourriez être responsable de ce qui suit :
 - la somme de l'opération par carte de débit,
 - plus les frais de service qui peuvent s'appliquer; et
 - dans le cas des sommes empruntées, les intérêts courus sur celles-ci; ou
- l'opération par carte de débit est réalisée sur la base d'un dépôt frauduleux dans le compte. Dans ce cas, votre responsabilité peut s'élever au montant du dépôt frauduleux. Par exemple, lorsqu'une opération est réalisée après que vous avez déposé (ou que vous avez permis à une autre personne de déposer) un chèque frauduleux ou une enveloppe vide dans votre compte.

Comptes de carte de crédit

Si vous subissez des pertes dans un compte de carte de crédit, votre responsabilité à l'égard de ces pertes pourrait être plafonnée. Veuillez vous reporter à votre contrat du titulaire de carte ou à votre Déclaration initiale au sujet de votre carte pour en savoir plus.

Article 5 Frais, frais de service et plafonds

5.1 Exigeons-nous des frais ou des frais de service à l'égard des cartes, des codes d'accès ou des NIP?

Nous n'exigeons aucuns frais ni aucuns frais de service pour l'émission de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP. Cependant, nous exigeons des frais à l'égard de certaines opérations ou de certaines activités que vous effectuez à l'aide de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP. Ces frais ou frais de service peuvent figurer dans les autres conventions avec TD et les autres modalités. Par exemple, les frais sont présentés :

- dans notre document intitulé *Nos comptes et services connexes*, et
- dans notre document intitulé *Liste des services et des frais*.

Vous pouvez trouver ces documents dans nos succursales et à l'adresse td.com/fr. Nous nous réservons le droit de modifier les frais que nous exigeons à l'occasion.

Des tiers peuvent exiger des frais supplémentaires. Par exemple, vous pourriez payer des frais à d'autres institutions financières lorsque vous utilisez leurs GAB.

5.2 Y a-t-il d'autres limites en dollars qui s'appliquent à votre carte ou aux services?

Oui. Nous pourrions fixer des limites en dollars, par exemple, la somme que vous pouvez virer ou déposer en une journée. Il vous incombe de connaître les limites qui s'appliquent à votre compte. Vous pouvez connaître ces limites à l'aide de l'appli TD ou en communiquant avec nous. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Si vous essayez de dépasser les limites qui s'appliquent à votre compte, nous pouvons rejeter l'opération. Si nous vous autorisons à dépasser ces limites, nous ne sommes pas obligés de vous permettre de le faire à nouveau.

Nous nous réservons le droit de modifier ces limites à tout moment, sans vous donner de préavis, à moins que la loi ne l'exige.

À tout moment, vous pouvez demander une modification de votre plafond de dépenses ou de virement, par exemple si le plafond ne correspond pas à votre utilisation quotidienne ou hebdomadaire attendue. Nous ne sommes pas tenus d'apporter toutes les modifications demandées.

Article 6 Communications entre nous

6.1 Comment gérons-nous les communications électroniques et autres communications?

À quel moment pouvons-nous communiquer avec vous?

Nous pouvons communiquer avec vous, peu importe la question; il peut

s'agir de questions liées à votre carte, à vos codes d'accès, à votre NIP, à votre compte ou à la présente convention. Nous pouvons également communiquer avec vous à propos d'une fraude présumée ou des activités suspectes.

Comment pouvons-nous communiquer avec vous?

Nous pouvons communiquer avec vous selon le mode que nous choisissons, notamment lorsque nous vous faisons parvenir des avis, des modifications apportées à la présente convention, des messages, des alertes ou des documents.

Nous pouvons utiliser des moyens électroniques tels que :

- nos plateformes en ligne;
- le téléphone;
- le courriel;
- les messages texte; ou
- d'autres modes de transmission par voie électronique.

Nous n'utiliserons pas ces moyens lorsque la loi exige que nous communiquions avec vous d'une autre façon.

Quelles sont vos obligations lorsque nous communiquons avec vous?

Assurez-vous de lire et de conserver en lieu sûr les communications que nous vous faisons parvenir.

Communiquez avec nous sans délai si :

- vous n'avez pas reçu les communications que vous attendiez de nous;
- vous ne pouvez pas accéder aux communications que nous vous envoyons;
- vous apprenez ou soupçonnez que les communications que nous vous envoyons sont perdues ou volées; ou
- vous apprenez ou soupçonnez que les communications que nous vous envoyons risquent d'être utilisées d'une manière non autorisée.

Veillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Quelle adresse utiliserons-nous afin de communiquer avec vous?

Nous utiliserons les renseignements à votre sujet qui se trouvent dans nos dossiers.

Vous devrez mettre votre profil à jour et communiquer avec nous sans délai s'il y a des modifications qui ont été apportées à ce qui suit :

- votre adresse de courriel;
- votre adresse postale;
- votre nom; ou
- d'autres coordonnées que vous nous avez données, y compris votre numéro de téléphone.

Pouvez-vous communiquer avec nous à l'aide de méthodes non sécurisées?

Ne nous envoyez pas de renseignements confidentiels ou personnels selon des méthodes de communication qui sont potentiellement non sécurisées. Cela comprend les renseignements sur votre carte et vos numéros de compte. Les communications non cryptées telles que les messages textes, les courriels et les télécopies ne sont pas sécurisées. La poste n'est pas sécurisée non plus. Si vous devez nous communiquer ce type de renseignements, téléphonez-nous ou rendez-vous à l'une de nos succursales.

Si vous communiquez avec nous par des moyens non sécurisés, nous ne serons pas responsables si :

- votre message subit des modifications;
- votre message est perdu;
- nous ne recevons pas votre message; ou
- une autre personne voit et utilise vos renseignements.

6.2 Que se passe-t-il si vos registres des activités ne concordent pas avec les nôtres?

Vous pourriez recevoir des relevés et des reçus d'opération lorsque vous effectuez des opérations, par exemple, à un GAB ou à un terminal PDV. Nous pouvons conserver des registres de vos activités. À moins d'une erreur manifeste, si nos registres et les vôtres ne concordent pas, les

nôtres seront considérés comme corrects et prévaudront.

Article 7 Protection des renseignements personnels

Au moment où vous souhaitez entamer une relation avec nous et au cours de notre relation, nous pouvons faire ce qui suit :

- communiquer vos renseignements à nos sociétés affiliées du monde entier; et
- recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements

comme il est décrit dans la Convention sur la confidentialité, le Code de protection de la vie privée, le Code de protection de la vie privée en ligne et le Code de protection de la vie privée pour applications mobiles.

Article 8 Modifications et résiliation de la présente convention

8.1 Pouvons-nous apporter des modifications aux services et à la façon dont vous les utilisez?

Oui. Nous pouvons décider de modifier, de remplacer, d'ajouter ou de supprimer ce qui suit à tout moment :

- les services que vous pouvez obtenir à l'aide de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP;
- les parties de tout service que vous pouvez obtenir à l'aide de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP;
- les moyens que vous devez utiliser afin d'accéder à un service et la façon dont vous pouvez l'utiliser; ou
- les plafonds qui s'appliquent à votre carte, à vos codes d'accès ou à votre NIP.

Nous ne sommes pas tenus de vous aviser de ces modifications à moins que la loi ne l'exige.

8.2 Pouvons-nous apporter des modifications à la présente convention?

Oui. À tout moment, nous pouvons décider de modifier, de remplacer, d'ajouter ou de supprimer un article de la présente convention, notamment ceux qui suivent :

- Votre carte, vos codes d'accès, votre NIP et les services;
- Votre carte Accès TD;
- Obligations en matière de sécurité et de préavis;
- Votre responsabilité;
- Frais, frais de service et plafonds;
- Communications entre nous;
- Protection des renseignements personnels;
- Modifications et résiliation de la présente convention;
- Résolutions des différends;
- Modalités contractuelles générales;
- Communiquer avec nous;
- Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC); ou
- Glossaire.

Vous aviser

Si nous apportons l'une ou l'autre de ces modifications, nous vous en aviserons par écrit. Nous vous en aviserons au moins 30 jours avant que la modification n'entre en vigueur. Nous rédigerons l'avis de façon claire et lisible. Nous pouvons remettre cet avis électroniquement ou par tout autre moyen que nous choisissons. L'avis vous fournira les éléments suivants :

- la disposition initiale et la disposition réécrite ou uniquement la nouvelle disposition;
- la date à laquelle la modification entrera en vigueur; et
- la possibilité d'annuler la présente convention sans frais ni pénalité si vous ne souhaitez pas accepter la modification.

Si vous ne voulez pas accepter ces changements, vous pourrez résilier la présente convention. Vous pouvez l'annuler sans frais, pénalité, ni indemnité de résiliation. Pour ce faire, vous devrez nous en aviser au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification. Veuillez utiliser les coordonnées qui se trouvent à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Si vous résiliez la présente convention, vous :

- devrez cesser d'utiliser votre carte et votre NIP pour accéder aux services;
- demeurerez responsable de l'ensemble de vos obligations aux termes de la présente convention; et
- demeurerez responsable de l'ensemble de vos obligations aux termes de toute autre convention avec TD et des autres modalités.

8.3 Quand pouvons-nous annuler votre carte, vos codes d'accès ou votre NIP ou résilier la présente convention?

À tout moment et pour quelque raison que ce soit, nous pouvons faire ce qui suit :

- annuler votre carte, vos codes d'accès ou votre NIP;
- limiter votre accès aux services;
- refuser de vous fournir l'un ou l'autre des services; ou
- résilier la présente convention.

Nous ne sommes pas tenus de vous en aviser à moins que la loi ne l'exige.

Si nous résilions la présente convention, vous :

- devrez cesser d'utiliser votre carte et votre NIP pour accéder aux services;
- demeurerez responsable de l'ensemble de vos obligations aux termes de la présente convention; et
- demeurerez responsable de l'ensemble de vos obligations aux termes de toute autre convention avec TD et des autres modalités.

8.4 À quel moment pouvez-vous annuler votre carte et votre NIP?

Vous pouvez annuler votre carte et votre NIP à tout moment. Le cas échéant, vous n'avez pas à payer de frais ou de pénalités pour cette annulation.

Vous pouvez annuler votre carte et votre NIP en communiquant avec nous. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*. Si vous annulez votre carte et votre NIP, vous devez cesser d'utiliser la carte et le NIP annulés immédiatement.

Article 9 Modalités contractuelles générales

9.1 Quelle loi régit la présente convention?

La présente convention est régie par les lois fédérales applicables et les lois applicables de la province ou du territoire de votre résidence au Canada. Si vous ne résidez pas au Canada, les lois fédérales et les lois applicables de la province de l'Ontario s'appliqueront.

Si nous avons un désaccord au sujet de la présente convention et si nous devons saisir la justice, l'action en justice se déroulera devant un tribunal de la province ou du territoire du Canada où vous résidez. Si vous ne résidez pas au Canada, l'action en justice se déroulera devant un tribunal de la province de l'Ontario.

9.2 La présente convention remplace-t-elle les autres conventions avec TD et les autres modalités?

Non. La présente convention s'ajoute aux conventions avec TD et aux autres modalités. La présente convention ne les modifie pas et ne les remplace pas.

9.3 Pouvez-vous utiliser votre carte, vos codes d'accès et votre NIP à l'extérieur du Canada?

Oui, c'est possible. Cependant, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser tous les services à l'extérieur du Canada. Veuillez vous reporter au paragraphe 2.5 : *Quels types d'opérations de débit pouvez-vous effectuer à l'aide de votre carte?* pour en savoir plus sur les types d'opérations de débit que vous pouvez effectuer à l'extérieur du Canada.

9.4 Que se passe-t-il si nous ne réagissons pas promptement si vous violez la présente convention?

Tous les articles demeureront en vigueur et inchangés. Nous nous réservons également le droit d'intervenir à la suite de cette violation ou de toute autre violation à une date ultérieure. Toute mesure ou omission de notre part ne signifie que nous avons renoncé à la présente convention ou y avons apporté des modifications.

9.5 Que se passe-t-il si une partie de la présente convention est déclarée nulle?

Un tribunal peut établir qu'une partie d'un article ou de la présente convention (ou les deux) est nulle ou non exécutoire. Si c'est le cas, le reste de l'article ou de la présente convention demeurera en vigueur.

9.6 Qui est lié par la présente convention?

La présente convention est stipulée au profit des personnes suivantes et les lie :

- nous et nos successeurs;
- les personnes à qui nous transférons, vendons ou cédon la présente convention; et
- vous.

9.7 À qui appartient votre carte?

Nous sommes propriétaires de la carte. Nous pouvons annuler ou reprendre votre carte ou exiger que vous nous la retourniez à tout moment. Vous ne pouvez pas céder votre carte à qui que ce soit.

9.8 Quel est notre engagement envers le Code de pratique canadien des services de cartes de débit?

Nous appuyons le Code de pratique canadien des services de cartes de débit. Pour en savoir plus sur ce code de pratique, veuillez vous rendre au site www.cba.ca.

Article 10 Résolutions des différends

10.1 Comment les différends liés à la présente convention sont-ils résolus?

Différends avec les commerçants

Nous ne sommes pas responsables des différends que vous pourriez avoir avec un commerçant ou une personne à qui vous avez payé une facture (l'« **émetteur d'une facture** ») ou qui vous a émis une facture que vous n'avez pas encore payée. En cas de différend, vous devez le régler directement avec le commerçant, l'émetteur de la facture ou les autres parties concernées. Voici des exemples de ce genre de problèmes :

- le commerçant ne vous fournit pas les biens ou les services que vous avez payés;
- les biens ou les services ne vous conviennent pas ou sont de piètre qualité;
- les problèmes liés aux retours de marchandise; ou
- si un commerçant ou l'émetteur d'une facture :
 - ne vous crédite pas un paiement,
 - exige des frais additionnels,
 - n'accepte pas votre carte,
 - ne porte pas votre paiement à votre crédit à la date à laquelle les fonds sont retirés de votre compte, ou
 - ne suit pas vos directives visant à annuler un paiement préautorisé.

Autres différends portant sur les opérations

Si vous avez un problème au sujet d'un service réalisé à l'aide de votre carte, de vos codes d'accès ou de votre NIP, veuillez communiquer avec nous. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*

Une fois que vous nous signalez une opération non autorisée, nous enquêtons sur l'opération. Il est possible que nous vous demandions de nous fournir certains documents et une déclaration écrite signée. Vous consentez à nous aider à enquêter sur des opérations non autorisées.

Nous pourrions vous rembourser une opération, mais déterminer à une date ultérieure que vous l'avez autorisée ou que vous n'étiez pas admissible au remboursement. Dans ce cas, nous débitons les sommes qui vous ont été remboursées. Ainsi, vous serez responsable de l'opération. Vous êtes tenu de payer les frais d'intérêt et de service si le remboursement donne lieu à un découvert dans votre compte.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont le problème a été traité, veuillez suivre le processus indiqué au paragraphe 11.2. : *Comment pouvez-vous communiquer avec nous en cas de plaintes?*

Article 11 Communiquer avec nous

11.1 Comment pouvez-vous communiquer avec nous?

Pour communiquer avec nous, vous pouvez utiliser l'un des moyens suivants :

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

11.2 Comment pouvez-vous communiquer avec nous en cas de plaintes?

Si vous êtes insatisfait d'un produit ou d'un service, vous pouvez déposer une plainte de plusieurs façons. Veuillez respecter le processus présenté ci-après.

En ce qui concerne les plaintes au sujet des Services d'investissement TD Inc., TD Waterhouse Canada Inc. et Gestion privée TD Waterhouse Inc., veuillez vous reporter à notre dépliant *Vous avez une plainte?* Vous pouvez vous procurer ce dépliant à l'une de nos succursales ou y accéder en ligne à l'adresse td.com/fr.

Première étape : Formulez votre plainte

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

Moyen de communication	Précisions
En personne	Rendez-vous à l'une de nos succursales.
Par courriel	customer.service@td.com
Numéro sans frais	1-833-259-5980

Deuxième étape : Transmettre votre plainte à un niveau supérieur — TD

Si votre plainte demeure non résolue, voici ce qui peut se passer :

- **Le directeur prend des mesures** : Un directeur qui est au courant de la préoccupation offrira de faire suivre votre plainte à un membre de la haute direction; ou
- **Vous prenez des mesures** : Vous pouvez adresser vos plaintes non résolues en communiquant sans frais avec un directeur ou un spécialiste de services bancaires téléphoniques au 1-888-661-9029.

Troisième étape : Transmettre votre plainte à un niveau supérieur — Bureau principal d'examen des plaintes de clients

Si votre plainte demeure non résolue, vous pouvez communiquer avec Bureau principal d'examen des plaintes de clients par l'un des moyens suivants :

Moyen de communication	Bureau principal d'examen des plaintes de clients
Par courriel	td.bpepc@td.com
Numéro sans frais	1-888-361-0319
Par la poste	À l'attention de : Bureau principal d'examen des plaintes de clients P.O. Box 1 Toronto-Dominion Centre Toronto (Ontario) M5K 1A2

Quatrième étape : Transmettre vos plaintes à un échelon supérieur — Ombudsman externe

Si vous suivez les étapes 1 à 3 et si votre plainte demeure non résolue, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman externe par l'un des moyens suivants :

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

Vous pouvez en savoir plus sur nos procédures de traitement de plaintes dans notre dépliant, *Vous avez une plainte?* Vous pouvez vous procurer ce dépliant à l'une de nos succursales ou y accéder en ligne à l'adresse td.com/fr.

Article 12 Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Vous pouvez communiquer avec l'ACFC si vous voulez faire une plainte en raison d'une éventuelle violation de ce qui suit :

- des lois fédérales sur la protection du consommateur;
- des engagements publics; et
- des codes de conduite du secteur.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser l'un des moyens de communication suivant :

Moyen de communication	Renseignements sur l'ACFC
Site Web	fcac-acfc.gc.ca
Numéro sans frais	En français : 1-866-461-2232 English : 1-866-461-3222
Par la poste	6 ^e étage Édifice Enterprise 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

L'ACFC n'intervient pas dans des affaires de dédommagement ou d'indemnisation. L'ACFC n'intervient pas dans des affaires qui portent sur un produit ou un service qui n'est pas assujéti aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques*. Pour résoudre de telles questions, vous êtes prié de suivre le processus décrit ci-dessus à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Article 13 Glossaire

Voici où trouver la définition des termes clés utilisés dans la présente convention.

Se reporter au paragraphe 1.5 pour **compte**.

Se reporter au paragraphe 1.2 pour **renseignements sur le compte**

Se reporter au préambule pour **convention**.

Se reporter au paragraphe 10.1 pour **émetteur d'une facture**.

Se reporter au paragraphe 1.2 pour **identificateurs biométriques**

Se reporter au paragraphe 1.1 pour **carte**.

Se reporter au paragraphe 2.6 pour **opération sans présentation de la carte**.

Se reporter au paragraphe 1.2 pour **codes d'accès**.

Se reporter au paragraphe 1.1 pour **CVV2**.

Se reporter au paragraphe 4.1 pour **opérations par carte de débit**.

Se reporter au paragraphe 3.2 pour **appareil**.

Se reporter au paragraphe 1.4 pour **BanqueTel**.

Se reporter au paragraphe 3.3 pour **représentant juridique**.

Se reporter au préambule pour **autres modalités**.

Se reporter au paragraphe 3.3 pour **codes**.

Se reporter au paragraphe 1.2 pour **NIP**.

Se reporter au paragraphe 1.4 pour **PDV**.

Se reporter au paragraphe 2.7 pour **paiements préautorisés**.

Se reporter au paragraphe 1.2 pour **code de vérification**.

Se reporter au paragraphe 1.3 pour **services**.

Se reporter au préambule pour **TD, nous, notre ou nos**.

Se reporter au préambule pour **conventions avec TD**.

Se reporter au paragraphe 2.7 pour **Service d'actualisation de compte (« SAC »)**.

Se reporter au préambule pour **vous, votre et vos**.

^{MD} Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto Dominion ou de ses filiales.

Interac est une marque déposée d'Interac Inc., utilisée sous licence.

* Marque déposée de Visa International Service Association, utilisée sous licence.



CONVENTION DE SERVICES BANCAIRES NUMÉRIQUES

La présente Convention de services bancaires numériques (la présente « convention ») est un document important. Elle s'applique à votre utilisation des services bancaires numériques et à vos codes d'accès.

Veillez la lire attentivement avant d'utiliser les services bancaires numériques.

La présente convention intervient entre La Banque Toronto Dominion et vous.

Vous devriez la lire avec toute autre convention que vous avez conclue avec nous, ce qui inclut les conventions relatives à vos comptes ou à tout autre produit ou service. Nous appelons ces autres conventions les « **conventions avec TD** ». La présente convention ne remplace aucune des modalités stipulées dans les conventions avec TD.

Dans la présente convention :

- les termes « **TD** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désignent chacun La Banque Toronto Dominion et les membres de son groupe; et
- les termes « **vous** », « **votre** » ou « **vos** » vous désignent chacun en tant qu'utilisateur individuel des services bancaires numériques.

Nous définissons certains termes dans la présente convention. Veuillez vous reporter à l'article 13 : Lexique pour savoir où en trouver la définition.

Table des matières

Article 1	Services bancaires numériques et services connexes :20	Ce qu'ils sont et comment y accéder
Article 2	Modalités supplémentaires pour certains services.....20	
Article 3	Codes d'accès et sécurité.....25	
Article 4	Exonération de responsabilité pour pertes ou dommages.....27	
Article 5	Frais et plafonds.....28	
Article 6	Communications et avis.....28	
Article 7	Protection des renseignements personnels.....29	
Article 8	Droit de propriété.....29	
Article 9	Modifications et résiliation de la présente convention.....29	
Article 10	Modalités contractuelles générales.....30	
Article 11	Communiquer avec nous.....31	
Article 12	Communiquer avec l'Agence de la consommation.....31	en matière financière du Canada (ACFC)
Article 13	Glossaire.....32	

Article 1 Services bancaires numériques et services connexes : Ce qu'ils sont et comment y accéder

1.1. Qu'entend-on par « services bancaires numériques »?

Par « **services bancaires numériques** » on entend :

- BanqueNet, notre site Web de services bancaires en ligne, et
- les applis TD.

Ce sont les plateformes que vous pouvez utiliser pour accéder aux services.

Le terme « **appli TD** » désigne les applis suivantes :

- l'appli TD,
- l'appli Dépense TD, et
- l'appli Authentification TD.

1.2. Qu'entend-on par « services » et par « comptes »?

Le terme « **services** » désigne toutes les choses que vous pouvez faire au moyen des services bancaires numériques. Par exemple, vous pouvez virer des sommes de vos comptes ou consulter les renseignements sur

vos comptes. Certains services sont offerts par nous, et d'autres, par des tiers, comme le Service de vérification *Interac*^{MD}.

Le terme « **compte** » désigne tout compte personnel actuel ou futur détenu auprès de nous auquel vous pouvez accéder au moyen des services bancaires numériques. Par exemple :

- vos comptes-chèques,
- vos comptes d'épargne,
- vos comptes de carte de crédit,
- vos lignes de crédit,
- vos prêts,
- vos comptes de placement,
- vos comptes de fonds communs de placement,
- vos comptes multiActif,
- vos régimes enregistrés, et
- vos emprunts hypothécaires.

1.3. Que devez-vous faire pour démarrer une session de services bancaires numériques?

Pour démarrer une session de services bancaires numériques, utilisez vos codes d'accès. Certains appareils donnent un accès limité aux services bancaires numériques. Si c'est le cas de votre appareil, il se pourrait que vous ne puissiez pas utiliser tous les services. Certains services ne sont accessibles que via BanqueNet ou via une appli TD, mais pas les deux.

Le terme « **appareil** » désigne tout appareil :

- que vous utilisez pour accéder aux services bancaires numériques, ou
- qui comporte le numéro de téléphone que vous avez inscrit dans votre profil de sécurité pour la réception des codes de vérification.

Il peut s'agir d'un ordinateur, d'un téléphone mobile, d'un ordinateur prêt-à-porter, d'une tablette ou d'un téléphone.

Si vous avez de la difficulté à accéder aux services bancaires numériques, vous pouvez communiquer avec nous. Vous trouverez nos coordonnées à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

1.4. Êtes-vous lié par d'autres modalités que celles de la présente convention?

Oui. Par « **autres modalités** » on entend les autres modalités ou consentements qui s'appliquent aux services bancaires numériques. Ces autres modalités peuvent être affichées sur les pages de notre site Web ou sur les écrans des services bancaires numériques. Vous devez les lire. Nous pourrions également vous demander d'accepter d'autres modalités applicables aux services bancaires numériques dans nos succursales ou par téléphone. Ces autres modalités s'appliqueront également à votre utilisation des services bancaires numériques.

Article 2 Modalités supplémentaires pour certains services

Le présent article énonce les modalités qui s'appliquent aux services énumérés ci-dessous. Ces modalités s'ajoutent au reste des modalités stipulées dans la présente convention.

2.1. Notifications poussées

Les « **notifications poussées** » sont des avis que nous transmettons à votre appareil à partir des applis TD que vous avez téléchargées. Ce ne sont ni des textos ni des courriels. Elles peuvent porter sur des sujets tels que :

- les opérations,
- les habitudes de dépenses,
- les offres,
- les alertes, ou
- les renseignements généraux.

Nous pouvons modifier les types de notifications poussées que nous offrons.

L'information contenue dans une notification poussée n'est exacte qu'au moment où vous la recevez. Elle pourrait ne pas tenir compte des opérations en attente et ne pas correspondre au montant final d'une opération. Par exemple, nous pourrions imputer à votre compte un dépôt de garantie pour la location d'une voiture. Nous pourrions ensuite vous envoyer une notification poussée. Par la suite, nous pourrions annuler ou ajuster l'écriture comptable lorsque la société de location aura remboursé le dépôt de garantie.

Quand recevez-vous des notifications poussées et que devez-vous faire pour les voir?

Vous pouvez choisir de recevoir ou non les notifications poussées. Vous pouvez activer ou désactiver cette fonction dans l'appli TD applicable ou le système d'exploitation de votre appareil. Vous pourriez également être en mesure de personnaliser le type de notifications poussées que vous souhaitez recevoir.

Les notifications poussées s'affichent à l'écran de votre appareil. Vous pouvez les voir sans avoir à saisir vos codes d'accès ou à déverrouiller votre appareil. Cela signifie que toute personne qui a en main votre appareil ou qui peut le voir peut voir les notifications poussées. Si vous activez les notifications poussées, vous avez la responsabilité d'assurer la confidentialité de l'information affichée. Il est important d'utiliser votre appareil avec prudence. Nous ne sommes pas responsables des pertes qui pourraient découler de la communication d'information dans les notifications poussées.

Pouvez-vous utiliser les notifications poussées pour vérifier votre compte?

Non. Les notifications poussées ne constituent pas un relevé officiel. Vous devez tout de même consulter vos relevés de comptes ou les opérations effectuées dans votre compte pour vérifier votre compte ainsi que l'exigent vos conventions avec TD. Vous ne devez pas vous fier à l'information provenant des notifications poussées pour le faire.

Vous devez nous téléphoner sans délai si vous recevez une notification poussée au sujet d'une opération que vous ne reconnaissez pas. Veuillez pour ce faire vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

2.2. Partage de position

Qu'est-ce que le partage de position?

Nous utilisons le « **partage de position** » pour repérer l'emplacement physique de l'appareil que vous utilisez pour les services bancaires numériques. Cela nous aide par exemple à faire ce qui suit :

- personnaliser les offres, les rappels et les renseignements qui vous sont destinés;
- vous faire connaître des produits ou des services;
- vous aider à trouver des emplacements de TD; et
- vous aider à assurer votre sécurité et à empêcher la fraude.

Dans quelles circonstances utiliserons-nous le partage de position?

Vous pouvez choisir d'activer ou non le partage de position. Vous n'êtes pas obligé de l'activer. Nous ne l'activerons pas sans votre consentement.

Vous pouvez ajuster les réglages du système d'exploitation de votre appareil pour activer ou désactiver le partage de position. Vous pouvez également choisir la fréquence à laquelle vous souhaitez autoriser le partage de position, par exemple :

- une seule fois,
- seulement lorsque vous utilisez l'appli TD,
- jamais, ou
- toujours.

Si vous choisissez de l'activer en permanence, nous pourrions utiliser votre information sur le partage de position lorsque vous n'utilisez pas l'appli TD.

Le partage de position fonctionne en arrière-plan sur votre appareil. En l'activant, vous consentez à la communication de l'emplacement physique de l'appareil que vous utilisez pour les services bancaires numériques.

2.3. À quoi sert le Dépôt mobile TD et comment pouvez-vous y accéder?

Le présent paragraphe s'applique à votre utilisation du **Dépôt mobile TD**. Ce service vous permet de saisir une image d'un effet de paiement. Vous pouvez ensuite déposer cet effet de paiement dans l'un de vos comptes admissibles. Nous traitons les effets de paiement déposés de cette manière comme si vous les aviez déposés à un GAB ou dans nos succursales.

Notre institution est membre de Paiements Canada. Nous suivons les règles de Paiements Canada pour la compensation et le règlement des effets de paiement au Canada. Ces règles nous permettent d'échanger des effets par voie électronique au moyen d'images.

Le terme « **image** » désigne des images numériques du recto et du verso de l'effet de paiement original.

Les « **effets de paiement** » qui peuvent être déposés au moyen de Dépôt mobile TD comprennent les effets suivants :

- les traites bancaires;
- les chèques;
- les mandats; et
- tout autre effet que nous considérons comme admissible à l'occasion.

Les effets de paiement peuvent être émis ou payables par l'intermédiaire d'une institution financière canadienne ou tirés sur une telle institution.

Quelles exigences s'appliquent à une image?

Lorsque vous saisissez une image au moyen de Dépôt mobile TD, vous devez :

- inclure des images du recto et du verso de l'effet de paiement original;
- saisir une image de l'effet de paiement original et non d'une copie numérique ou physique de celui-ci;
- vous assurer que l'image est claire et lisible; et
- vous assurer que l'image contient des renseignements complets et exacts. Les renseignements sur l'image doivent correspondre à ceux qui figurent sur l'effet de paiement.

Vous convenez que chaque image que vous créez au moyen des services bancaires numériques :

- est créée par ou pour nous;
- est créée en conformité avec la législation applicable;
- est une image officielle au sens de *la Loi sur les lettres de change* (Canada); et
- sera utilisée comme si elle constituait une lettre admissible aux termes de *la Loi sur les lettres de change* (Canada).

C'est ce que nous appelons les « **exigences relatives à l'image** ».

Quelles exigences s'appliquent aux effets de paiement?

Chaque effet de paiement que vous déposez au moyen de Dépôt mobile TD doit répondre aux critères suivants :

- ne pas être postdaté (paiement à une date future);
- ne pas dater de plus de six mois, sauf s'il s'agit d'un effet émis par le gouvernement fédéral;
- ne pas être un effet de paiement ayant déjà été déposé;
- être libellé en dollars canadiens si vous le déposez dans un compte en dollars canadiens;
- être libellé en dollars américains si vous le déposez dans un compte en dollars américains;
- être dans une forme qui respecte toutes les lois applicables, ce qui inclut *la Loi sur les lettres de change* (Canada);
- être dans une forme qui respecte les règlements, les règles et les normes de Paiements Canada;
- ne pas être visé par un ordre d'arrêt de paiement;
- être payable uniquement à votre ordre si vous le déposez dans un compte dont vous êtes l'unique titulaire;
- être payable à votre ordre, à celui du titulaire de compte conjoint ou les deux si vous le déposez dans un compte conjoint; et
- ne pas être payable à l'ordre d'une autre personne, même si celle-ci l'endosse à votre bénéfice.

Vous ne devez pas déposer un effet de paiement si vous savez ou soupçonnez :

- qu'il a été modifié de quelque manière que ce soit;
- qu'il est frauduleux; ou
- qu'il n'y a pas suffisamment de fonds pour le payer.

C'est ce que nous appelons les « **exigences relatives à l'effet de paiement** ».

Ce que vous devez faire et ne pas faire lorsque vous utilisez Dépôt mobile TD?

Vous devez respecter les exigences relatives à l'image et les exigences relatives à l'effet de paiement.

Vous ne devez pas permettre à une autre personne de déposer des effets de paiement dans votre compte. Vous êtes responsable de tous les dépôts effectués dans votre compte.

Après avoir déposé avec succès un effet de paiement, vous devez faire ce qui suit :

- immédiatement écrire la date et le mot « Déposé » au recto de l'effet de paiement,
- conserver l'effet de paiement dans un endroit sûr et sécuritaire pendant 14 jours,
- détruire l'effet de paiement à la fin de la période de 14 jours.

Vous devez coopérer avec nous si nous enquêtons sur un effet de paiement. Vous devez nous remettre tout document que nous demandons. Nous pourrions demander des originaux ou des copies des effets de paiement. Vous nous les remettrez si vous les avez encore en votre possession. Nous pourrions demander tout document en votre possession qui est lié à notre enquête.

Pouvons nous rejeter ou retourner une image ou un effet de paiement?

Oui. Nous n'acceptons pas inconditionnellement une image ou un effet de paiement que vous soumettez pour dépôt.

Nous pourrions rejeter ou retourner une image pour n'importe quelle raison. Par exemple, si elle ne respecte pas les exigences relatives à l'image. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard du non-traitement de l'image ou d'un retard dans le retraitement de l'image.

Nous pourrions rejeter un effet de paiement, même si nous acceptons une image, par exemple, s'il ne respecte pas les exigences relatives à l'effet de paiement.

Si nous n'acceptons pas votre effet de paiement, vous pourriez devoir en obtenir un nouveau auprès de la personne qui vous l'a émis à l'origine. Si cela se produit, vous devrez prendre à votre charge les frais qui pourraient découler d'un tel remplacement.

Si vous ne pouvez pas utiliser Dépôt mobile TD, vous devrez trouver une autre manière de faire votre dépôt. Par exemple, vous pourrez le faire à un GAB ou dans nos succursales.

Quelle est notre responsabilité à l'égard des pertes ou des dommages liés à Dépôt mobile TD?

Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages, sauf les dommages directs découlant de notre conduite frauduleuse ou de notre négligence. Par exemple, nous ne serions être tenus responsables des pertes ou des dommages découlant de ce qui suit :

- le non-respect des exigences relatives à l'effet de paiement,
- le non-respect des exigences relatives à l'image,
- le rejet ou le retour d'un effet de paiement,
- tout retard dans le crédit d'un paiement,
- le non-traitement d'un dépôt,
- des erreurs de votre part dans les renseignements que vous nous communiquez au sujet de l'effet de paiement, ou
- des erreurs que vous faites en ce qui a trait au compte dans lequel vous voulez effectuer le dépôt.

À quel moment aurez-vous accès aux fonds lorsque vous utilisez Dépôt mobile TD?

Il se pourrait que nous n'ayez pas immédiatement accès à vos fonds.

En utilisant Dépôt mobile TD, vous acceptez les périodes de retenue établies dans notre document intitulé *Nos comptes et services connexes*. Vous pouvez trouver ce document en ligne à l'adresse td.com/fr et dans nos succursales.

2.4. Que devez-vous faire pour accéder à Dépense TD et l'utiliser?

Le présent paragraphe s'applique à votre utilisation de Dépense TD. « **Dépense TD** » est un outil de gestion de fonds.

À quoi sert Dépense TD?

Dépense TD nous permet de recueillir et d'analyser des données pour vous aider à faire le suivi de vos dépenses et de votre épargne. Nous le faisons pour chacun de vos comptes que nous considérons comme admissibles à Dépense TD.

Les comptes admissibles comprennent les comptes-chèques, les comptes d'épargne et les comptes de carte de crédit en dollars canadiens. Nous pourrions élargir l'éventail de comptes admissibles. Lorsque vous ouvrez de nouveaux comptes admissibles, ils seront inclus dans Dépense TD. Vous n'avez rien à faire pour les ajouter.

Vous pouvez avoir accès à certaines des caractéristiques de Dépense TD dans l'appli TD et les utiliser. Vous pouvez avoir accès à d'autres caractéristiques de Dépense TD dans l'appli Dépense TD et les utiliser.

Recevez-vous des notifications poussées de l'appli Dépense TD?

Vous pouvez choisir à votre gré de recevoir ou non les notifications poussées. Vous pourrez utiliser Dépense TD, même si vous choisissez de ne pas les recevoir. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter au paragraphe 2.1 : *Notifications poussées*.

Les notifications poussées peuvent vous aider à surveiller vos dépenses, votre épargne et vos dépôts. Par exemple, nous pourrions vous envoyer des notifications poussées lorsque vous faites des virements ou des achats ou que vous recevez un dépôt.

Pouvez-vous choisir l'utilisation que vous faites de Dépense TD?

Oui. L'appli Dépense TD vous permet de choisir les paramètres que vous utiliserez. Par exemple, vous pouvez désactiver l'affichage de n'importe lequel de vos comptes dans Dépense TD. Si vous désactivez un compte dans Dépense TD, nous continuerons à recueillir et à analyser les données sur les opérations effectuées sur ce compte, mais ce compte ne s'affichera tout simplement pas.

Les titulaires de comptes conjoints et les titulaires de carte supplémentaires peuvent-ils utiliser Dépense TD?

Oui. Voici qui peut utiliser Dépense TD.

Type de compte dans Dépense TD	Qui peut utiliser Dépense TD et recevoir des notifications poussées?	Que se passe-t-il lorsqu'une personne désactive un compte dans Dépense TD?
Comptes-chèques et comptes d'épargne conjoints TD	Chaque titulaire de compte conjoint	Les autres titulaires peuvent continuer d'utiliser Dépense TD pour le compte désactivé
Compte de carte de crédit TD	Le titulaire de carte principal et chaque titulaire de carte supplémentaire	

Vous pouvez communiquer avec nous pour retirer une personne du compte. Vous pouvez communiquer avec nous pour retirer un titulaire de carte supplémentaire. Tant que la modification n'aura pas pris effet, la personne que vous nous avez demandé de retirer du compte pourra voir le compte dans Dépense TD.

Pouvez-vous utiliser Dépense TD pour examiner les opérations effectuées dans votre compte?

Non. Dépense TD n'est pas un relevé de compte officiel. Vous devez

consulter vos relevés de comptes ou vérifier les opérations effectuées dans celui-ci ainsi que l'exigent vos conventions avec TD. Vous ne devez pas vous en remettre à l'information provenant de Dépense TD pour ce faire.

2.5. Que devez-vous faire pour accéder à Clari et l'utiliser?

Le présent paragraphe s'applique à votre utilisation de notre assistant virtuel Clari (« Clari »).

Quel genre de questions pouvez-vous poser à Clari?

Notre assistant virtuel Clari est utile. Vous le trouverez dans l'appli TD. Clari ne sera pas en mesure de répondre à toutes vos questions, mais il peut :

- répondre à des questions bancaires courantes,
- fournir des renseignements sur TD, ou
- répondre à des questions au sujet de vos comptes et de vos dépenses. Par exemple, Clari peut répondre à des questions concernant certaines catégories de dépenses. Il peut également vous renseigner sur les soldes de vos comptes.

Pour répondre aux questions sur vos comptes et vos dépenses, Clari recueille et analyse les données sur les opérations que vous avez effectuées dans chacun de vos comptes admissibles, tels que vos comptes-chèques et vos comptes d'épargne en dollars canadiens. Nous pourrions élargir l'éventail de comptes admissibles. Lorsque vous ouvrez de nouveaux comptes admissibles, Clari sera en mesure de répondre aux questions à leur sujet. Vous n'avez rien à faire pour les ajouter.

Vous pouvez cesser d'utiliser Clari à tout moment. Clari ne recueillera pas et n'analysera pas les données sur les opérations effectuées dans vos comptes admissibles lorsque vous ne lui posez pas de questions.

Clari utilise les renseignements au sujet de votre compte pour vous répondre. Clari n'utilise aucun autre renseignement personnel pour vous répondre. Vous ne devez divulguer aucun de vos renseignements personnels à Clari.

Nous pourrions surveiller ou enregistrer vos conversations avec Clari à diverses fins, dont les suivantes :

- améliorer Clari;
- améliorer notre service à la clientèle; et
- confirmer la conversation que Clari a eue avec vous.

Les renseignements fournis par Clari sont-ils exacts?

Oui. Toutefois, les réponses de Clari ne sont exactes qu'au moment où Clari vous répond. Si vous posez à Clari des questions au sujet de vos comptes, la réponse pourrait ne pas tenir compte des opérations en attente. Il se peut que la réponse ne corresponde pas toujours au montant final d'une opération. Par exemple, nous pourrions imputer à votre compte un dépôt de garantie pour la location d'une voiture. Par la suite, nous pourrions annuler ou ajuster l'écriture comptable lorsque la société de location aura remboursé le dépôt de garantie.

Les titulaires de comptes conjoints et les titulaires de carte supplémentaires peuvent-ils utiliser Clari?

Oui. Voici qui peut utiliser Clari.

Type de compte admissible	Qui peut utiliser Clari	Que se passe-t-il lorsqu'une personne désactive un compte dans Clari?
Comptes-chèques et comptes d'épargne conjoints TD	Chaque titulaire de compte conjoint	Aucune incidence sur la capacité des autres titulaires d'utiliser Clari et de recevoir des renseignements au sujet du compte
Compte de carte de crédit TD	Le titulaire de carte principal et chaque titulaire de carte supplémentaire	

Vous pouvez communiquer avec nous pour retirer une personne du compte. Vous pouvez communiquer avec nous pour retirer un titulaire de carte supplémentaire du compte. Tant que la modification n'aura pas pris effet, la personne que vous nous avez demandé de retirer d'un compte pourra recevoir de Clari des renseignements au sujet de ce compte.

Pouvez-vous utiliser Clari pour examiner les opérations effectuées dans votre compte?

Non. Clari n'est pas un relevé de compte officiel. Vous devez consulter vos relevés de comptes ou vérifier les opérations effectuées dans celui-ci ainsi que l'exigent vos conventions avec TD. Vous ne devez pas vous en remettre à l'information fournie par Clari pour ce faire.

2.6. Que devez-vous faire pour accéder à TD et moi et l'utiliser?

Le présent paragraphe s'applique à votre utilisation de TD et moi.

Qu'est-ce que TD et moi?

TD et moi vous communique les renseignements et les offres que nous jugeons susceptibles de vous intéresser. TD et moi peut vous communiquer cette information dans l'appli TD, par notification poussée ou les deux. Nous communiquons des renseignements portant notamment sur ce qui suit :

- les événements tenus en succursale;
- les événements communautaires;
- les produits et les services TD;
- vos activités avec nous;
- les offres de marketing; et
- d'autres sujets que nous jugeons susceptibles de vous intéresser.

Vous ne devez laisser personne d'autre accepter des offres que vous recevez de TD et moi. Vous êtes responsable de toutes les utilisations qui sont faites de TD et moi au moyen de votre appareil.

Recevez-vous des notifications poussées de TD et moi?

Vous pouvez choisir à votre gré de recevoir ou non des notifications poussées. Vous pourrez utiliser TD et moi, même si vous choisissez de ne pas les recevoir. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous reporter au paragraphe 2.1 : Notifications poussées.

Si vous choisissez de recevoir des notifications poussées, nous pourrions vous envoyer des offres et des renseignements plus personnalisés.

Vous pouvez indiquer vos préférences quant aux types d'offres et de renseignements que vous souhaitez recevoir.

Comment la fonctionnalité TD et moi utilise-t-elle le partage de position?

Vous pouvez activer la géolocalisation de votre appareil pour nous permettre de repérer son emplacement. Ainsi, nous pourrions déterminer si vous êtes à proximité d'un endroit où une offre, une activité ou une information pourrait vous intéresser. Le partage de position n'est en rien obligatoire. Vous pourrez utiliser TD et moi, même si vous choisissez de ne pas activer cette fonction. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous reporter au paragraphe 2.2 : Partage de position.

Si vous activez la géolocalisation, TD et moi vous communiquera des offres et des renseignements plus personnalisés, selon votre position.

2.7. Quelles modalités s'appliquent à votre utilisation du service Virement Interac^{MD}?

Le présent paragraphe s'applique à votre utilisation du « service Virement Interac ». Dans le présent paragraphe, nous appelons les virements effectués de cette manière des « opérations de virement ». Les opérations de virement vous permettent de faire ce qui suit :

- envoyer des fonds;
- demander des fonds; et
- recevoir des fonds.

Les opérations de virement doivent être en dollars canadiens. Elles peuvent être effectuées uniquement à destination ou en provenance de comptes admissibles détenus auprès d'institutions financières canadiennes participantes.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de l'envoi, de la réception et de la demande de fonds et, lorsque c'est possible, l'annulation ou l'arrêt d'une opération de virement, veuillez consulter :

- les tutoriels figurant sur notre site Web, et
- les pages de la Foire aux questions des services bancaires numériques.

Qu'est-ce que le dépôt automatique?

Le « **dépôt automatique** » est une caractéristique du service Virement *Interac*. Un destinataire peut s'inscrire à ce service. Les fonds envoyés à un destinataire inscrit sont déposés dans le compte de ce destinataire sans que ce dernier ait à répondre à une question de sécurité.

Quand une question de sécurité est elle nécessaire pour envoyer ou recevoir des fonds?

Une question de sécurité n'est pas nécessaire pour envoyer ou recevoir des fonds dans les deux situations suivantes :

- lorsque l'expéditeur demande d'envoyer des fonds à une personne qui a activé la fonction de dépôt automatique;
- lorsque l'expéditeur demande d'envoyer des fonds à une personne qui utilise les renseignements de comptes bancaires du destinataire.

Dans tous les autres cas, une question de sécurité est nécessaire pour envoyer ou recevoir des fonds.

Comment devez-vous procéder pour créer une question de sécurité qui soit sûre?

Assurez-vous de créer une question de sécurité dont seuls le destinataire et vous connaissez la réponse. La question de sécurité ne doit pas être une question dont d'autres personnes connaissent la réponse ou peuvent la chercher. Par exemple, une question au sujet du vainqueur d'un tournoi sportif. Ce ne doit pas être une question comportant un nombre limité de réponses. Par exemple, une question dont la réponse est un jour de la semaine.

Qui sera le destinataire des fonds ayant fait l'objet de l'opération de virement?

Si le destinataire a activé la fonction de dépôt automatique ou si l'expéditeur a envoyé les fonds en utilisant les renseignements de comptes bancaires du destinataire :

- les fonds seront automatiquement déposés dans le compte bancaire du destinataire, et
- le destinataire n'a pas besoin de répondre à une question de sécurité.

Le virement est final. Il ne peut être révoqué.

Dans tous les autres cas, nous effectuerons l'opération de virement de la manière suivante. Nous verserons les fonds à toute personne qui les réclame à titre de destinataire et qui répond correctement à la question de sécurité. Nous procéderons ainsi, même si la personne n'est pas celle à qui vous destiniez l'opération de virement.

Quelles sont vos responsabilités en matière de sécurité lorsque vous utilisez le service Virement *Interac*?

Vous devez :

- vous assurer que tous les renseignements relatifs à l'opération de virement sont complets et exacts. Vous devez notamment vous assurer de l'exactitude du nom, de l'adresse électronique et/ou du numéro de téléphone mobile du destinataire;
- fournir votre nom, votre adresse électronique et/ou votre numéro de téléphone mobile exacts à l'expéditeur;
- savoir à qui et à quelles fins vous envoyez les fonds;
- obtenir du destinataire l'autorisation d'utiliser son adresse électronique et/ou son numéro de téléphone mobile pour envoyer ou demander des fonds. Ne communiquez pas ces renseignements à une tierce personne sans le consentement du destinataire;

- créer une question de sécurité sûre. Se reporter ci dessus à la rubrique *Comment devez-vous procéder pour créer une question de sécurité qui soit sûre?* pour obtenir de plus amples renseignements à cet égard;
- éviter d'inclure la réponse à la question de sécurité dans quelque partie que ce soit de l'opération de virement. Par exemple, n'incluez pas la réponse dans le champ réservé au message;
- éviter de divulguer la réponse à la question de sécurité à une autre personne que le destinataire;
- éviter d'envoyer la réponse à la question de sécurité à la même adresse électronique ou au même numéro de téléphone mobile que ceux que vous avez utilisés pour effectuer l'opération de virement;
- confirmer que le nom affiché est bien le nom de la personne à qui vous destiniez l'opération de virement, si le virement est effectué à un destinataire qui a activé la fonction de dépôt automatique;
- coopérer avec nous si nous enquêtons sur une opération de virement;
- nous signaler sans délai tout problème que vous soupçonnez, tel qu'un acte frauduleux ou une activité non autorisée. Vous devez en outre nous signaler sans tarder toute opération de virement que vous ne reconnaissez pas. Dans le cas de certains envois de fonds, vous pourriez être admissibles à un remboursement.

Quelle est votre responsabilité à l'égard des pertes ou des dommages dans le cadre d'opérations de virement?

Se reporter à l'article 4 : *Exonération de responsabilité pour pertes ou dommages* pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de votre responsabilité.

En outre, certaines opérations de virement que vous recevez pourraient contenir des renseignements de paiement supplémentaires, tels que des liens à des sites Web ou à du contenu de tiers. Soyez vigilants avec ces liens. Vous pourriez encourir des pertes ou des dommages en conséquence de renseignements de paiement supplémentaires que vous recevez, auxquels vous avez accès ou auxquels vous vous fiez. Vous êtes responsable de ces pertes ou dommages.

2.8. Que devez-vous faire pour accéder au Service de vérification *Interac*^{MD} et l'utiliser?

Le présent paragraphe vous renseigne au sujet du Service de vérification *Interac*, un service d'identité numérique. *Interac Corp.*, par l'entremise de sa filiale en propriété exclusive 2859824 Ontario Limited (« **and Interac Corp.** »), offre le Service de vérification *Interac*, y compris l'appli Service de vérification *Interac*. Toute utilisation de ce service est soumise aux modalités de la politique de confidentialité d'*Interac Corp.*

Le Service de vérification *Interac* aide à vérifier votre identité numérique. À cette fin, il utilise les renseignements personnels détenus par des organisations participantes, telles que votre institution financière, dont que vous avez autorisé la communication. Il communique ces renseignements aux fournisseurs de services avec lesquels vous voulez faire affaire. Pour mieux connaître le fonctionnement de ce service, visitez le <https://www.interac.ca/fr/service-de-verification/>

Pourquoi est il important de protéger vos codes d'accès lorsque vous utilisez le Service de vérification *Interac*?

Le Service de vérification *Interac* utilise vos codes d'accès. Vous devez protéger vos codes d'accès et votre appareil. Si vous ne le faites pas, il pourrait en résulter une utilisation ou un accès non autorisé à ce service, dont il pourrait découler des pertes ou des dommages dont vous seriez tenu responsable.

Vos codes d'accès peuvent être utilisés automatiquement pour ce service. Si vous ne voulez pas qu'ils le soient, demandez-nous de les désactiver. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Le Service de vérification Interac comporte t il d'autres modalités?

Oui. Interac Corp. est un tiers qui vous offre ce service, auquel s'appliqueront les modalités établies par Interac Corp. Interac Corp. fournit ces modalités, auxquelles vous devez vous conformer.

Quelle est notre responsabilité à l'égard des pertes ou des dommages découlant d'un accès non autorisé au Service de vérification Interac?

Nous sommes uniquement responsables de vos pertes ou dommages directs, dans la mesure où ils découlent d'un acte frauduleux ou d'une négligence de notre part. Nous ne saurions être tenus responsables des pertes ou des dommages découlant de ce qui suit :

- votre accès à ce service ou votre utilisation de celui ci ou votre incapacité d'y accéder ou de l'utiliser, ou
- l'utilisation ou l'utilisation abusive de vos codes d'accès par toute personne pour accéder au service ou l'utiliser.

Vous convenez de ne pas présenter de réclamation contre nous concernant l'utilisation de ce service ou l'incapacité de l'utiliser. Veuillez vous reporter à votre convention avec Interac Corp, pour obtenir de plus amples renseignements concernant les limites de la responsabilité d'Interac Corp. envers vous.

2.9. Paiements de factures

Pouvez-vous payer des factures au moyen des services bancaires numériques?

Oui. Vous pouvez payer des factures à partir de certains de vos comptes. Des factures peuvent être payées à des tiers bénéficiaires qui acceptent un tel paiement. Voici comment cela fonctionne. Vous nous donnez vos instructions de paiement. Nous effectuons ensuite les paiements suivant vos instructions. Les paiements de factures peuvent être faits immédiatement à partir de votre compte. Ils peuvent également être effectués à une date ultérieure une seule fois ou de manière récurrente. Par exemple, les paiements peuvent être hebdomadaires ou mensuels. Nous appelons tout paiement futur un « **paiement prévu** ».

Vous devez vous assurer que tous les renseignements que vous nous communiquez sont exacts et à jour, y compris vos instructions de paiement et les renseignements de votre profil de facturation. Ces renseignements comprennent :

- le nom du bénéficiaire du paiement de la facture;
- le numéro de compte du bénéficiaire du paiement de la facture;
- le montant du paiement; et
- votre nom et votre adresse inscrits auprès de nous.

Les paiements effectués selon vos instructions de paiement pourraient être finaux et irrévocables. Cela signifie que nous pourrions être dans l'impossibilité de récupérer les fonds que nous avons envoyés. Une telle situation pourrait se produire même si vous nous signalez une erreur dans vos instructions de paiement.

Les exigences diffèrent d'un bénéficiaire à un autre. Vous devez connaître ces exigences. C'est à vous qu'il incombe de les respecter.

Serons nous toujours en mesure d'exécuter vos instructions de paiement?

Non. Il pourrait nous être impossible d'effectuer un paiement, y compris un paiement prévu, si au moment où nous nous apprêtons à effectuer le paiement suivant vos instructions, l'une des situations suivantes se produit :

- il n'y a pas suffisamment de fonds dans votre compte. Vous devez vous assurer qu'il y a suffisamment de fonds dans votre compte pendant toute la journée où il est prévu que le paiement soit traité,
- vous n'avez pas un crédit disponible suffisant relié à votre compte, ou
- votre carte d'accès TD, votre profil de facturation ou le bénéficiaire ne sont pas actifs. Par exemple, si vous avez supprimé le bénéficiaire de votre profil de facturation.

Nous effectuerons le paiement prévu suivant vos instructions de paiement en vigueur à la date à laquelle nous effectuons le paiement prévu. Vous pourriez vouloir apporter des modifications à vos instructions de paiement initiales, par exemple, modifier le numéro de compte du bénéficiaire. Le cas échéant, assurez-vous de faire ces changements avant la date du paiement prévu.

À quel moment exécuterons nous les instructions de paiement que vous nous donnez?

Habituellement, nous exécutons sans délai les instructions de paiement que vous nous donnez pendant un jour ouvrable. Nous remettrons ensuite le paiement au bénéficiaire le jour ouvrable suivant. Si vous nous donnez des instructions de paiement un jour férié ou pendant la fin de semaine, nous exécuterons vos instructions de paiement le jour ouvrable suivant, puis remettrons le paiement au bénéficiaire le jour ouvrable qui suit.

Nous exécuterons les instructions de paiement à la date du paiement prévu. Nous remettrons ensuite les fonds au bénéficiaire le jour ouvrable suivant. Si la date du paiement prévu tombe un jour férié ou pendant la fin de semaine, nous exécuterons les instructions de paiement le jour ouvrable suivant, puis remettrons ensuite le paiement au bénéficiaire le jour ouvrable qui suit.

Le terme « **jour ouvrable** » désigne un jour compris pendant la période allant du lundi au vendredi, de 0 h 00 (HNE) à 23 h 59 (HNE), ce qui n'inclut pas les jours fériés.

Le terme « **jour férié** » désigne un jour férié observé. Vous pouvez connaître les jours fériés que nous observons en consultant notre site Web.

Votre bénéficiaire a besoin de temps pour traiter le paiement. Nous ne sommes pas responsables du traitement du paiement par votre bénéficiaire, notamment du délai de traitement par ce bénéficiaire.

Vous devez prévoir suffisamment de temps entre la date d'échéance du paiement et l'une ou l'autre des dates suivantes :

- la date à laquelle vous nous donnez vos instructions de paiement, ou
- la date à laquelle vous nous avez demandé de faire le paiement prévu.

Vous devez payer toute somme exigée par le bénéficiaire, y compris les frais de retard et les intérêts. Nous ne saurions être tenus responsables de tels frais.

Article 3 Codes d'accès et sécurité

3.1. Qu'entend-on par « codes d'accès »?

Le terme « **codes d'accès** » désigne les outils que vous pouvez utiliser afin d'accéder aux services bancaires numériques. Nous utilisons les codes d'accès afin de vérifier votre identité. Les codes d'accès comprennent ce qui suit :

- les noms d'utilisateur;
- les codes d'appareils;
- les mots de passe;
- les codes de vérification à usage unique que nous vous donnons lorsque vous utilisez la vérification en deux temps. Nous les désignons comme des « **codes de vérification** » ;
- les identificateurs biométriques;
- les cartes d'accès, les cartes de crédit ou d'autres cartes que nous émettons en votre nom, ce qui comprend les renseignements sur la carte, y compris le numéro de carte; et
- d'autres renseignements que vous utilisez afin d'accéder aux services bancaires numériques.

Lorsque vous démarrez une session des services bancaires numériques à l'aide de vos codes d'accès, il est possible que vous ayez également accès à d'autres applications et services TD sans que nous soyons obligés de vérifier votre identité de nouveau.

3.2. Qu'entend-on par « identificateurs biométriques » et comment pouvez-vous y avoir accès et les utiliser?

Le présent article s'applique lorsque vous utilisez des identificateurs biométriques afin de démarrer une session des services bancaires numériques. Les « **identificateurs biométriques** » permettent de vérifier l'identité d'une personne à l'aide de ses traits physiques. Les empreintes digitales numériques et la reconnaissance faciale sont des exemples des identificateurs biométriques.

Vous pouvez choisir des identificateurs biométriques pour nous permettre de vérifier votre identité. D'abord, vous devrez autoriser l'utilisation des identificateurs biométriques sur votre appareil et, ensuite, opter pour les identificateurs biométriques dans l'appli TD. Ainsi, vous serez en mesure de démarrer une session des services bancaires numériques à l'aide des identificateurs biométriques.

Si vous ouvrez les identificateurs biométriques dans l'appli TD, vous ne devez pas stocker les identificateurs biométriques d'une autre personne dans votre appareil. C'est un point important puisque les identificateurs biométriques stockés dans votre appareil peuvent servir à démarrer une session des services bancaires numériques. C'est le cas même si les identificateurs biométriques ne sont pas les vôtres.

Vous avez des responsabilités en matière de sécurité lorsque vous optez pour des identificateurs biométriques dans l'appli TD. Vous ne devez pas faire ce qui suit :

- ajouter des identificateurs biométriques à un appareil dont vous n'êtes pas le propriétaire;
- ajouter des identificateurs biométriques à un appareil dans lequel sont enregistrés les identificateurs biométriques d'une autre personne;
- permettre à une personne d'ajouter des identificateurs biométriques à votre appareil ou de les stocker dans ce dernier; et
- communiquer le code de votre appareil à qui que ce soit, car vous pourriez ainsi leur permettre d'ajouter des identificateurs biométriques à votre appareil.

Nous utilisons les renseignements relatifs à l'appareil et d'autres renseignements lorsque vous utilisez les applis TD. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à l'article 7 : *Protection des renseignements personnels*.

3.3. Quelles sont vos responsabilités en matière de sécurité?

C'est à vous qu'incombe principalement la protection de votre sécurité lorsque vous utilisez les services bancaires numériques. Le présent article présente vos responsabilités en matière de sécurité. Vous êtes tenu de vous acquitter de l'ensemble de vos responsabilités en matière de sécurité. Si vous ne le faites pas, vous pourriez en subir les conséquences. Veuillez vous reporter au paragraphe 4.2 : *Dans quelles circonstances vous rembourserons-nous les pertes financières que vous subissez dans votre compte?*

Vos responsabilités en matière de sécurité sont énumérées au présent paragraphe 3.3. Les voici :

Protection de votre appareil

Vous devez prendre les précautions suivantes :

- protéger chaque appareil;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher qu'un tiers utilise votre appareil;
- ne jamais communiquer à autrui un code d'appareil;
- ne jamais partager un appareil que vous utilisez afin de recevoir des codes de vérification;
- fermer l'option aperçu des messages texte pour tout appareil que vous utilisez pour recevoir des codes de vérification;
- si l'appareil que vous utilisez pour recevoir les codes de vérification est perdu, égaré ou volé, supprimer celui-ci de votre profil de sécurité dans les services bancaires numériques;
- ne jamais laisser votre appareil sans surveillance si vous avez démarré une session des services bancaires numériques;

- vous déconnecter après chaque session des services bancaires numériques pour empêcher un accès non autorisé;
- éviter d'utiliser un réseau WiFi public pour accéder aux services bancaires numériques. Une telle utilisation du WiFi crée un risque additionnel d'accès à vos renseignements personnels par un tiers.
- veiller à ce que votre navigateur et votre système d'exploitation soient à jour;
- installer uniquement des logiciels fournis par des sociétés fiables;
- installer uniquement des applications mobiles de la boutique d'applications de votre appareil;
- supprimer toutes les applis TD et tous les codes d'accès stockés dans votre appareil avant de vendre ou de donner votre appareil ou d'en disposer, notamment les identificateurs biométriques;
- vous méfier lorsque vous utilisez votre appareil avant de cliquer sur des liens que vous ne reconnaissez pas. Il peut s'agir d'un logiciel malveillant; et
- mettre en place et maintenir des mesures de sécurité pour vos appareils. Les mesures de sécurité peuvent comprendre ce qui suit :
 - des antivirus à jour;
 - des logiciels anti espion;
 - des pare-feux; ou
 - un code de verrouillage.

Protection de vos codes d'accès et de vos communications

Vous devez prendre les précautions suivantes :

- protéger vos codes d'accès;
- prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher une autre personne de voir ou d'utiliser vos codes d'accès; méfiez-vous des gens qui tentent d'épier vos codes d'accès;
- opter pour des codes d'accès qui sont uniques et qui ne sont pas faciles à deviner;
- mémoriser les codes d'accès (autres que les identificateurs biométriques stockés dans votre appareil);
- ne jamais utiliser les mêmes mots de passe que ceux des comptes courriel que vous utilisez afin de gérer les services bancaires numériques ou les services ou d'y accéder;
- ne jamais stocker des communications de notre part dans un endroit où d'autres personnes peuvent les voir;
- ne jamais créer de codes d'accès qui sont les mêmes que votre nom d'utilisateur;
- ne jamais créer de codes d'accès qui sont les mêmes que le numéro d'identification que vous avez associé à une carte qui a été émise en votre nom; et
- ne jamais communiquer vos codes d'accès à qui que ce soit, ce qui comprend :
 - un membre de la famille;
 - un ami;
 - une institution financière;
 - un représentant juridique; ou
 - un agent public (ou toute personne qui prétend être un agent public);

à moins que la loi ne l'exige.

Aucun employé de la TD ne vous demandera vos codes d'accès à moins que vous ne deviez communiquer votre numéro de carte ou votre nom d'utilisateur afin de vérifier votre identité. Vous devriez communiquer avec nous si qui que ce soit qui prétend être un employé de la TD communique avec vous et vous demande de divulguer vos codes d'accès.

Un « **représentant juridique** » désigne :

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

Vos codes d'accès peuvent être utilisés pour accéder à d'autres comptes ou services que vous détenez auprès de nous ou d'un tiers. Si vous n'assurez pas la sécurité de vos codes d'accès, vous pourriez subir des pertes dans ces autres comptes. Vous serez responsable de ces pertes, sous réserve de la loi applicable.

Lorsque vous envoyez de l'argent

Lorsque vous envoyez de l'argent, vous devez connaître la personne à qui les sommes sont destinées et savoir à quelle fin elles le sont. Si vous nous informez que vous envoyez de l'argent à une personne qui, d'après vous, tente de vous convaincre frauduleusement d'envoyer de l'argent, nous pourrions tenter de récupérer cet argent. Il se peut toutefois que nous ne soyons pas en mesure de le faire.

Identificateurs biométriques

Vous avez davantage de responsabilités en matière de sécurité si vous optez pour les identificateurs biométriques dans l'appli TD. Ces responsabilités sont présentées au paragraphe 3.2 : *Qu'entend-on par « identificateurs biométriques » et comment pouvez-vous y avoir accès et les utiliser?*

Service Virement Interac

Vous avez davantage de responsabilités en matière de sécurité si vous optez pour le service Virement *Interac*. Ces responsabilités sont présentées au paragraphe 2.7 : *Quelles modalités s'appliquent à votre utilisation du service Virement Interac^{MD}?*

Obligations additionnelles en matière de sécurité

À l'occasion, il se peut que nous vous demandions de respecter des obligations additionnelles en matière de sécurité. Nous pouvons le faire en vue de protéger votre compte ou vos codes d'accès. Nous pouvons le faire afin de prévenir ou de résoudre de nouvelles menaces en matière de sécurité. Nous pouvons formuler ces demandes dans le cadre d'une enquête ou à d'autres occasions. Vous êtes tenu de vous conformer à ces obligations additionnelles en matière de sécurité.

La présente convention, les autres conventions avec TD et les autres modalités

Vous devrez faire tout ce que nous vous demandons de faire dans le cadre de la présente convention, notamment prendre des mesures liées à la protection de vos renseignements personnels, de vos codes d'accès, de vos comptes et de vos communications.

En outre, vous devrez assumer l'ensemble des responsabilités en matière de sécurité qui vous incombent en vertu des autres conventions avec TD et des autres modalités, ce qui comprend des responsabilités en matière de sécurité relatives à ce qui suit :

- vos codes d'accès,
- votre appareil,
- vos comptes,
- vos obligations de nous aviser, et
- votre responsabilité de passer en revue vos relevés mensuels ou les opérations du compte pour que vous puissiez nous informer d'erreurs ou d'omissions dans un délai précis.

Nous aviser

Vous devrez nous aviser sans délai si vous apprenez ou soupçonnez ce qui suit :

- une autre personne connaît ou a utilisé vos codes d'accès. Vous devrez également modifier vos codes d'accès sans délai si vous apprenez ou soupçonnez qu'une autre personne les a utilisés;
- des opérations non autorisées ont été effectuées ou des actes de fraude ont été commis dans votre compte;
- un appareil a été perdu, volé, compromis ou a fait l'objet d'un mauvais usage;
- une autre personne a pris connaissance du code de sécurité d'un appareil;
- vous avez omis de vous conformer à l'une ou à l'autre de vos responsabilités en matière de sécurité;

- vous avez envoyé de l'argent à une personne qui se serait livrée à des actes de fraude afin de vous convaincre d'envoyer l'argent;
- une modification dont vous n'êtes pas à l'origine a été apportée à votre compte ou à vos codes d'accès;
- des communications de notre part ont été perdues, volées ou risquent d'être utilisées de manière non autorisée;
- vous n'avez pas reçu certaines communications que vous attendiez de notre part; ou
- une personne autre que le destinataire visé a accusé réception d'une opération Virement.

Pour nous aviser de ce qui précède, veuillez nous téléphoner. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous* afin de trouver le numéro de téléphone.

Lorsque vous nous avisez de certaines opérations, nous pouvons bloquer ou limiter votre accès et votre utilisation des services bancaires numériques. Nous pouvons également bloquer ou limiter l'utilisation de vos codes d'accès ou de vos comptes. De plus, nous déterminons si vous ou nous devons :

- rétablir vos codes d'accès,
- prendre d'autres mesures.

Article 4 Exonération de responsabilité pour pertes ou dommages

4.1. Quelles sont les exonérations de responsabilité et les garanties s'appliquant aux services bancaires numériques?

Nous proposons des services bancaires numériques pour votre utilisation seulement. Nous ne donnons aucune garantie ni assurance expresse ou implicite de quelque nature que ce soit. Nous et nos mandataires ne donnons aucune assurance ni aucune garantie selon laquelle les services bancaires numériques seront :

- exempts d'erreur;
- offerts sans interruption;
- exploités sans retard, difficulté, défaut ou incohérence;
- exempts de déficiences ou que nous sommes en mesure de trouver et de corriger toutes les déficiences; ou
- exempts de virus, de code malveillant ou de code mettant hors de fonction ou d'autres composantes nuisibles.

Le présent article n'a aucune incidence sur les garanties qui ne peuvent pas faire l'objet d'une renonciation, d'une exclusion ou d'une restriction en vertu de la loi applicable.

4.2. Dans quelles circonstances vous rembourserons-nous les pertes financières que vous subissez dans votre compte?

Vous êtes responsable de tout ce que vous ou toute autre personne faites à l'aide de vos codes d'accès, ce qui comprend toutes les mesures prises à l'égard de votre compte et toutes les opérations effectuées dans votre compte.

Cependant, nous vous rembourserons les pertes monétaires que vous subissez dans votre compte qui découlent directement d'une opération qui a été effectuée à l'aide des services bancaires numériques lorsque nous menons une enquête et déterminons que tout ce qui suit est véridique :

- vous avez respecté l'ensemble de vos responsabilités en matière de sécurité présentées au paragraphe 3.3 : *Quelles sont vos responsabilités en matière de sécurité?*. Vos responsabilités comprennent notamment celle de nous aviser;
- une personne autre que vous a effectué l'opération;
- vous n'avez pas tiré avantage de l'opération;
- vous n'avez pas commis d'acte frauduleux, criminel ou malhonnête dans le cadre de l'opération;
- vous n'avez pas consenti à l'opération, vous n'y avez pas apporté votre concours et ne l'avez pas autorisée de quelque façon que ce soit;
- vous avez collaboré sans réserve avec nous dans le cadre de l'enquête sur l'opération.

4.3. Comment limitons-nous notre responsabilité à l'égard des pertes ou des dommages?

Nous ne serons pas tenus responsables des pertes ou des dommages, y compris celles découlant de ce qui suit :

- votre omission de prendre des mesures, y compris l'omission d'assumer les responsabilités qui vous incombent aux termes de la présente convention;
- toute défaillance ou erreur ou tout défaut de fonctionnement, mauvais usage ou retard des services bancaires numériques causé par un tiers;
- toute défaillance ou erreur ou tout défaut de fonctionnement, mauvais usage ou retard d'un service causé par un tiers;
- toute autre défaillance ou erreur ou tout retard provoqué par un tiers;
- toute circonstance indépendante de notre volonté;
- la suspension ou l'abandon des services bancaires numériques;
- la suspension ou l'abandon d'un service;
- tout service fourni par un tiers. La responsabilité de ce tiers peut être limitée aux termes des modalités que celui-ci fixe à votre égard. Ces tiers ne sont pas nos mandataires, ni nos représentants, associés ou intermédiaires;
- votre incapacité d'utiliser les services bancaires numériques pour quelque raison que ce soit;
- votre incapacité d'utiliser les services pour quelque raison que ce soit;
- tout contenu fourni par un tiers auquel vous accédez une fois que vous avez quitté les services bancaires numériques;
- toute interruption ou abandon d'un service qu'un tiers vous fournit;
- toute modification des modalités d'un service qu'un tiers vous fournit; ou
- toutes violations des modalités d'un service qu'un tiers vous fournit.

Certaines exceptions s'appliquent à cette limitation de responsabilité. Nous pourrions être tenus responsables des pertes monétaires dans votre compte :

- si elles découlent de notre conduite frauduleuse ou négligente;
- si nos systèmes ou notre équipement subissent une défaillance, une erreur, un défaut de fonctionnement ou un problème technique lorsque nous proposons les services bancaires numériques pour laquelle ou lequel notre responsabilité n'est pas autrement exclue;
- qui surviennent après que vous nous avez avisés qu'une autre personne connaît ou a utilisé vos codes d'accès;
- si nous déterminons que vous êtes admissible à un remboursement aux termes du paragraphe 4.2 : *Dans quelles circonstances vous rembourserons-nous les pertes financières que vous subissez dans votre compte?*

Notre responsabilité se limite aux pertes monétaires que vous subissez dans votre compte. C'est le cas même si on nous a avisés qu'il est possible que vous puissiez subir d'autres types de pertes ou de dommages.

Article 5 Frais et plafonds

5.1. Exigeons-nous des frais à l'égard des services bancaires numériques?

Non. Nous n'exigeons aucuns frais à l'égard de votre utilisation des services bancaires numériques. Cependant, nous exigeons des frais à l'égard de certaines opérations que vous effectuez ou de certaines activités que vous effectuez à l'aide des services bancaires numériques. Ces frais sont présentés :

- dans notre document intitulé *Nos comptes et services connexes*, et
- dans notre document intitulé *Liste des services et des frais*.

Vous pouvez trouver ces documents dans nos succursales et à l'adresse td.com/fr. Nous nous réservons le droit de modifier les frais que nous exigeons à l'occasion.

Il est possible que vous deviez payer des frais à des tiers lorsque vous utilisez les services bancaires numériques. Par exemple :

- les frais d'utilisation d'Internet;
- les frais de messagerie et de données du fournisseur de services sans fil; et
- les frais exigés par d'autres institutions financières.

5.2. Y a-t-il d'autres limites en dollars qui s'appliquent aux services bancaires numériques?

Oui. Nous pouvons fixer des limites en dollars à l'égard des services bancaires numériques, par exemple, la somme que vous pouvez virer en une journée ou la somme que vous pouvez déposer en une journée. Il vous incombe de connaître les limites qui s'appliquent à votre compte. Vous pouvez connaître ces limites à l'aide des services bancaires numériques ou en communiquant avec nous. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Si vous essayez de dépasser les limites qui s'appliquent à votre compte, nous pouvons rejeter l'opération. Si nous vous autorisons à dépasser ces limites, nous ne sommes pas obligés de vous permettre de le faire à nouveau.

Nous nous réservons le droit de modifier ces limites à tout moment, sans vous donner de préavis.

Article 6 Communications et avis

6.1. Comment gérons-nous des communications électroniques ou autres?

À quel moment pouvons-nous communiquer avec vous?

Nous pouvons communiquer avec vous, peu importe la question. Il peut s'agir de questions liées aux services bancaires numériques ou à la présente convention. Nous pouvons également communiquer avec vous à propos d'une fraude présumée ou des activités suspectes. Nous pouvons le faire à tout moment.

Comment pouvons-nous communiquer avec vous?

Nous pouvons communiquer avec vous selon le mode que nous choisissons, notamment lorsque nous vous faisons parvenir des avis, des modifications apportées à la présente convention, des messages, des alertes ou des documents.

Nous pouvons utiliser des moyens électroniques tels que :

- BanqueNet;
- les applis TD;
- le téléphone;
- le courriel;
- les messages texte; ou
- d'autres modes de transmission par voie électronique.

Nous n'utiliserons pas ces moyens lorsque la loi exige que nous communiquions avec vous d'une autre façon.

Quelles sont vos obligations lorsque nous communiquons avec vous?

Assurez-vous de lire et de conserver en lieu sûr les communications que nous vous faisons parvenir.

Communiquez avec nous sans délai si :

- vous n'avez pas reçu les communications que vous attendiez de nous;
- vous ne pouvez pas accéder aux communications que nous vous envoyons;
- vous apprenez ou soupçonnez que les communications que nous vous envoyons sont perdues ou volées; ou
- vous apprenez ou soupçonnez que les communications que nous vous envoyons risquent d'être utilisées d'une manière non autorisée.

Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Quelle adresse utiliserons-nous afin de communiquer avec vous?

Nous utiliserons les renseignements à votre sujet qui se trouvent dans nos dossiers.

Vous devez mettre votre profil à jour et communiquer avec nous sans délai si vous voulez apporter des modifications à ce qui suit :

- votre adresse de courriel;
- votre adresse postale;
- votre nom; ou
- d'autres coordonnées que vous nous avez données, y compris votre numéro de téléphone.

Pouvez-vous communiquer avec nous à l'aide de méthodes non sécurisées?

Ne nous envoyez pas de renseignements confidentiels ou personnels selon des méthodes de communication potentiellement non sécurisées. Cela comprend les renseignements sur votre carte et vos numéros de compte. Les communications non cryptées telles que les messages textes, les courriels et les télécopies ne sont pas sécurisées. La poste n'est pas sécurisée non plus. Si vous devez nous communiquer ce type de renseignements, téléphonez-nous.

Si vous communiquez avec nous par des moyens non sécurisés, nous ne serons pas responsables si :

- votre message subit des modifications;
- votre message est perdu;
- nous ne recevons pas votre message; ou
- une autre personne voit et utilise vos renseignements.

6.2. Que se passe-t-il si vos registres des activités effectuées au moyen des services bancaires numériques ne concordent pas avec les nôtres?

Nous pouvons conserver des registres de vos activités au moyen des services bancaires numériques. À moins d'une erreur manifeste, si nos registres et les vôtres ne concordent pas, les nôtres seront considérés comme corrects et prévaudront.

6.3. Comment gérons-nous vos directives?

Nous supposons que les directives données à l'aide de vos codes d'accès proviennent de vous. Nous nous y fions. Nous pourrions essayer de vérifier que vous êtes bien l'auteur des directives, mais nous ne sommes pas tenus de le faire. De plus, nous pouvons retarder l'exécution de ces directives ou refuser d'y donner suite.

Article 7 Protection des renseignements personnels

Au moment où vous souhaitez entamer une relation avec nous et au cours de notre relation, nous pouvons faire ce qui suit :

communiquer vos renseignements à nos sociétés affiliées du monde entier; et

recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements

comme il est décrit dans la Convention sur la confidentialité, le Code de protection de la vie privée, le Code de protection de la vie privée en ligne et le Code de protection de la vie privée pour applications mobiles.

Article 8 Droit de propriété

8.1. Comment protégeons-nous notre propriété intellectuelle?

Nous vous accordons une licence vous permettant d'accéder aux services bancaires numériques et aux services et de les utiliser sur un appareil qui vous appartient ou dont vous avez le contrôle. La licence est restreinte, révocable, incessible et non exclusive. Nous pouvons révoquer cette licence à tout moment.

Dans le cadre de notre relation, nous sommes propriétaires des services bancaires numériques et des services. Nous ne sommes pas propriétaires des services fournis par un tiers.

Vous ne devez pas faire ni essayer de faire ce qui suit en ce qui concerne les services bancaires numériques ou les services :

- louer, prêter, vendre ou redistribuer ces services ou en accorder une sous-licence;
- modifier, décompiler ou désassembler ces services, en déduire le code source, créer des œuvres dérivées de ces derniers ou en faire de l'ingénierie inverse; ou

- utiliser ces services à des fins qui sont illicites ou frauduleuses ou qui portent atteinte aux droits d'une autre personne.

Nous ou un tiers pouvons imposer toute autre obligation liée à votre utilisation des services bancaires numériques et des services. Vous devez vous y conformer. Ces tiers comprennent notamment le fournisseur de la boutique d'applications, votre fournisseur d'appareil et votre fournisseur de services sans fil.

8.2. Quels sont les logiciels, les systèmes et le matériel dont vous avez besoin pour accéder aux services bancaires numériques?

Pour utiliser les services bancaires numériques, vous avez besoin de ce qui suit :

- un accès à l'Internet;
- un appareil que nos sites Web et les applis TD prennent en charge; et
- un appareil qui n'a pas été modifié par rapport aux caractéristiques du fabricant.

Nous ne sommes pas responsables du matériel, des systèmes d'exploitation et des logiciels dont vous pourriez avoir besoin afin d'utiliser les services bancaires numériques.

Pour utiliser les applis TD, vous devrez télécharger la version qui convient à votre appareil. Vous pouvez obtenir l'appli TD auprès d'un fournisseur de la boutique d'applications. Le fournisseur de la boutique d'applications et les membres de son groupe :

- ne sont pas responsables envers vous de la distribution, de l'utilisation, du rendement ou de l'absence de rendement des applis TD;
- n'ont pas à vous fournir des services d'entretien ou de soutien à l'égard des applis TD;
- ne sont pas responsables des pertes ou des dommages que vous pourriez subir par rapport aux services ou à votre possession ou à votre utilisation d'un appli TD. Ces pertes ou ces dommages comprennent notamment ceux liés à la responsabilité du fait du produit ou à notre omission de nous conformer à la loi applicable;
- ne sont pas responsables des réclamations selon lesquelles une appli TD porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers; et
- ne sont pas responsables des réclamations selon lesquelles votre possession ou votre utilisation d'une appli TD porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

Certaines entités sont des tiers bénéficiaires aux termes du présent article. Il s'agit du fournisseur de la boutique d'applications et des membres de son groupe et du fournisseur de services sans fil. Ainsi, ils peuvent avoir des droits aux termes du présent article contre vous.

Article 9 Modifications et résiliation de la présente convention

9.1. Pouvons-nous apporter des modifications aux services bancaires numériques ou à un service?

Oui. Nous pouvons décider de modifier, de remplacer, d'ajouter ou de supprimer une partie des services bancaires numériques ou un service à tout moment. Par conséquent, certains services peuvent ne plus vous être offerts.

Nous pouvons mettre à jour des parties ou des fonctionnalités des services bancaires numériques.

Si nous le faisons, il est possible que vous deviez apporter des modifications à votre appareil. Par exemple, il se peut que vous deviez mettre à jour vos navigateurs Web ou le système d'exploitation de votre appareil.

9.2. Pouvons-nous apporter des modifications à la présente convention?

Oui. À tout moment, nous pouvons décider de modifier, de remplacer, d'ajouter ou de supprimer un article de la présente convention, notamment ceux qui suivent :

- Services bancaires numériques et services : Ce qu'ils sont et comment y accéder;
- Modalités supplémentaires pour certains services;
- Codes d'accès et sécurité;
- Exonération de responsabilité pour pertes ou dommages;
- Frais et plafonds;
- Communications et avis;
- Protection des renseignements personnels;
- Droit de propriété;
- Modifications et résiliation de la présente convention;
- Modalités contractuelles générales;
- Communiquer avec nous;
- Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC); et
- Glossaire.

Vous aviser

Si nous apportons l'une ou l'autre de ces modifications, nous vous en aviserons par écrit. Nous vous en aviserons au moins 30 jours avant que la modification n'entre en vigueur. Nous rédigerons l'avis de façon claire et lisible. Nous pouvons remettre cet avis électroniquement ou par tout autre moyen que nous choisissons. L'avis vous fournira les éléments suivants :

- la disposition initiale et la disposition réécrite ou uniquement la nouvelle disposition;
- la date à laquelle la modification entrera en vigueur; et
- la possibilité d'annuler la présente convention sans frais ni pénalité si vous ne souhaitez pas accepter la modification.

Si vous ne voulez pas accepter ces changements, vous pourrez résilier la présente convention. Vous pouvez l'annuler sans frais, pénalité ni indemnité de résiliation. Pour ce faire, vous devrez nous en aviser au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification. Veuillez utiliser les coordonnées qui se trouvent à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

À partir du moment où vous nous avisez de votre choix, nous mettrons fin à votre accès aux services bancaires numériques. Vous ne serez plus en mesure d'utiliser les services bancaires numériques.

Si vous résiliez la présente convention, vous demeurerez responsable de l'ensemble de vos obligations aux termes de ce qui suit :

- toute autre convention avec TD et les autres modalités; et
- la présente convention.

9.3. Quand pouvons-nous limiter votre accès aux services bancaires numériques ou résilier la présente convention ou vos codes d'accès?

À tout moment et pour quelque raison que ce soit, nous pouvons faire ce qui suit :

- annuler vos codes d'accès,
- résilier la présente convention, et/ou
- limiter votre accès aux services bancaires numériques.

Nous ne sommes pas tenus de vous en aviser à moins que la loi ne l'exige. Si nous prenons l'une ou l'autre de ces mesures, vous demeurerez responsable de l'ensemble de vos obligations aux termes de ce qui suit :

- toute autre convention avec TD et les autres modalités; et
- la présente convention.

9.4. Que devriez-vous faire si vous ne souhaitez plus utiliser les services bancaires numériques?

Vous pouvez cesser d'utiliser les services bancaires numériques à tout moment. Vous pouvez désinstaller les applis TD à tout moment. Si vous avez décidé de recevoir en ligne les relevés ou les documents, vous devrez modifier les paramètres pour choisir le papier. Vous devriez le faire avant de cesser d'utiliser les services bancaires numériques. Vous devriez passer en revue vos relevés de compte ou les activités dans votre compte comme l'exigent vos conventions avec TD.

Vous pouvez continuer de recevoir certains services si vous cessez

d'utiliser les services bancaires numériques, par exemple, si vous avez configuré des paiements à date fixe. Nous continuerons d'effectuer ces paiements à moins que vous nous demandiez de ne pas le faire.

Si vous souhaitez mettre fin à votre accès aux services bancaires numériques, vous devriez nous en aviser. Veuillez vous reporter à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Nous n'exigeons aucuns frais ni aucune pénalité pour mettre fin à votre accès aux services bancaires numériques.

Si vous mettez fin à votre accès aux services bancaires numériques, vous demeurerez responsable de l'ensemble de vos obligations aux termes de ce qui suit :

- toute autre convention avec TD et les autres modalités; et
- la présente convention.

Article 10 Modalités contractuelles générales

10.1. Quelle loi régit la présente convention?

La présente convention est régie par les lois fédérales applicables et les lois applicables de la province ou du territoire de votre résidence au Canada. Si vous ne résidez pas au Canada, les lois fédérales et les lois applicables de la province de l'Ontario s'appliqueront.

Si nous avons un désaccord au sujet de la présente convention et si nous devons saisir la justice, l'action en justice se déroulera devant un tribunal de la province ou du territoire du Canada où vous résidez. Si vous ne résidez pas au Canada, l'action en justice se déroulera devant un tribunal de la province de l'Ontario.

10.2. La présente convention remplace-t-elle les autres conventions avec TD et les autres modalités?

Non. La présente convention s'ajoute aux conventions avec TD et aux autres modalités. La présente convention ne les modifie pas et ne les remplace pas.

10.3. Pouvez-vous utiliser les services bancaires numériques à l'extérieur du Canada?

Oui, c'est possible. Cependant, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser tous les volets des services bancaires numériques ou en tirer profit.

10.4. Que se passe-t-il si nous ne réagissons pas promptement si vous violez la présente convention?

Tous les articles demeureront en vigueur et inchangés. Nous nous réservons également le droit d'intervenir à la suite de cette violation ou de toute autre violation à une date ultérieure. Toute mesure ou omission de notre part ne signifie que nous avons renoncé à la présente convention ou y avons apporté des modifications.

10.5. Que se passe-t-il si une partie de la présente convention est déclarée nulle?

Un tribunal peut établir qu'une partie d'un article ou de la présente convention (ou les deux) est nulle ou non exécutoire. Si c'est le cas, le reste de l'article ou de la présente convention demeurera en vigueur.

10.6. Qui est lié par la présente convention?

La présente convention est stipulée au profit des personnes suivantes et les lie :

- nous et nos successeurs;
- les personnes à qui nous transférons, vendons ou cédon la présente convention; et
- vous.

10.7. Qui est responsable des différends avec les commerçants ou les destinataires du paiement?

Nous ne sommes pas responsables de vos différends avec les commerçants ou les destinataires du paiement. En cas de différend, vous devez le régler directement avec le commerçant ou le destinataire du paiement. Voici des exemples de ce genre de problèmes :

- le commerçant ne vous fournit pas les biens ou les services que vous avez payés;
- les biens ou les services ne vous conviennent pas ou sont de piètre qualité;
- les problèmes liés aux retours de marchandise;
- si un commerçant ou un destinataire de paiement :
 - ne vous crédite pas un paiement, ou
 - exige des frais additionnels.

Article 11 Communiquer avec nous

11.1 Comment pouvez-vous communiquer avec nous?

Pour communiquer avec nous, vous pouvez utiliser l'un des moyens suivants :

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

11.2 Comment pouvez-vous communiquer avec nous en cas de plaintes?

Si vous êtes insatisfait d'un produit ou d'un service, vous pouvez déposer une plainte de plusieurs façons. Veuillez respecter le processus présenté ci-après.

En ce qui concerne les plaintes au sujet des Services d'investissement TD Inc., TD Waterhouse Canada Inc. et Gestion privée TD Waterhouse Inc., veuillez vous reporter à notre dépliant *Vous avez une plainte?* Vous pouvez-vous procurer ce dépliant à l'une de nos succursales ou y accéder en ligne à l'adresse td.com/fr

Première étape : Formulez votre plainte

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

Moyen de communication	Précisions
En personne	Rendez-vous à l'une de nos succursales.
Par courriel	customer.service@td.com
Numéro sans frais	1-833-259-5980

Deuxième étape : Transmettre votre plainte à un niveau supérieur — TD

Si votre plainte demeure non résolue, voici ce qui peut se passer :

- **Le directeur prend des mesures :** Un directeur qui est au courant de la préoccupation offrira de faire suivre votre plainte à un membre de la haute direction; ou
- **Vous prenez des mesures :** Vous pouvez adresser vos plaintes non résolues en communiquant sans frais avec un directeur ou un spécialiste de services bancaires téléphoniques au 1-888-661-9029.

Troisième étape : Transmettre votre plainte à un niveau supérieur — Bureau principal d'examen des plaintes de clients

Si votre plainte demeure non résolue, vous pouvez communiquer avec Bureau principal d'examen des plaintes de clients par l'un des moyens suivants :

Moyen de communication	Bureau principal d'examen des plaintes de clients
Par courriel	td.bpepc@td.com
En ligne	td.com/fr
Numéro sans frais	1-888-361-0319
Par la poste	À l'attention de : Bureau principal d'examen des plaintes de clients P.O. Box 1 Toronto-Dominion Centre Toronto (Ontario) M5K 1A2

Quatrième étape : Transmettre vos plaintes à un échelon supérieur — Ombudsman externe

Si vous suivez les étapes 1 à 3 et si votre plainte demeure non résolue, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman externe par l'un des moyens suivants :

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

Vous pouvez en savoir plus sur nos procédures de traitement de plaintes dans notre dépliant, *Vous avez une plainte?* Vous pouvez-vous procurer ce dépliant à l'une de nos succursales ou y accéder en ligne à l'adresse td.com/fr.

Article 12 Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Vous pouvez communiquer avec l'ACFC si vous voulez faire une plainte en raison d'une éventuelle violation de ce qui suit :

- une loi fédérale sur la protection du consommateur;
- un engagement public; et
- un code de conduite du secteur.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser l'un des moyens de communication suivant :

Moyen de communication	Renseignements sur l'ACFC
Site Web	fcac-acfc.gc.ca
Numéro sans frais	En français : 1-866-461-2232 English : 1-866-461-3222
Par la poste	6 ^e étage Édifice Enterprise 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

L'ACFC n'intervient pas dans des affaires de dédommagement ou d'indemnisation. L'ACFC n'intervient pas dans des affaires qui portent sur un produit ou un service qui n'est pas assujéti aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques* (Canada). Pour résoudre de telles questions, vous êtes prié de suivre le processus décrit ci-dessus à l'article 11 : *Communiquer avec nous*.

Article 13 Glossaire

Voici où trouver la définition des termes clés utilisés dans la présente convention.

Se reporter au paragraphe 1.2 pour **compte**.

Se reporter au préambule pour **convention**.

Se reporter au paragraphe 2.7 pour **dépôt automatique**.

Se reporter au paragraphe 2.5 pour **Clari**.

Se reporter au paragraphe 3.1 pour **codes d'accès**.

Se reporter au paragraphe 1.3 pour **appareil**.

Se reporter au paragraphe 1.1 pour **services bancaires numériques**.

Se reporter au paragraphe 2.7 pour **opération de virement**.

Se reporter au paragraphe 2.3 pour **image**.

Se reporter au paragraphe 2.3 pour **exigences relatives à l'image**.

Se reporter au paragraphe 2.8 pour **Interac Corp.**

Se reporter au paragraphe 2.7 pour **service Virement Interac**.

Se reporter au paragraphe 3.3 pour **représentant juridique**.

Se reporter au paragraphe 2.2 pour **partage de position**.

Se reporter au paragraphe 1.4 pour **autres modalités**.

Se reporter au paragraphe 2.3 pour **effets de paiement**.

Se reporter au paragraphe 2.3 pour **exigences relatives à l'effet de paiement**.

Se reporter au paragraphe 2.1 pour **notifications poussées**.

Se reporter au paragraphe 2.9 pour **jour ouvrable**.

Se reporter au paragraphe 2.9 pour **paiements prévus**.

Se reporter au paragraphe 3.1 pour **codes de vérification**.

Se reporter au paragraphe 1.2 pour **services**.

Se reporter au paragraphe 2.9 pour **jour férié**.

Se reporter au préambule pour **TD, nous, notre ou nos**.

Se reporter au préambule pour **conventions avec TD**.

Se reporter au paragraphe 1.1 pour **appli TD**.

Se reporter au paragraphe 2.6 pour **TD et moi**.

Se reporter au paragraphe 2.3 pour **Dépôt mobile TD**.

Se reporter au paragraphe 2.4 pour **Dépense TD**.

Se reporter au préambule pour **Vous, votre et vos**.

Interac^{MD}, le logo *Interac*^{MD}, *Virement Interac*^{MD} et le Service de vérification *Interac*^{MD} sont des marques de commerce d'Interac Corp., utilisées sous licence.

^{MD} Le logo TD et les autres marques de commerce TD sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou de ses filiales.

