

Planification financière,  
Gestion de patrimoine TD  
en direct – Déclaration  
sur notre relation d'affaires  
avec vous



Nous vous remercions d'avoir choisi Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct comme fournisseur de services de gestion de patrimoine. Nous nous engageons à vous donner les conseils et les recommandations en matière de placements qui vous aideront à atteindre vos objectifs financiers. Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct est un service offert par Planification financière, Gestion de patrimoine TD, une division de TD Waterhouse Canada Inc., filiale de La Banque Toronto-Dominion.

La relation que vous établissez avec votre équipe de planification financière et votre compréhension de son rôle et des services proposés sont la clé du succès.

Le présent document peut faire l'objet de modifications. Si des modifications importantes y sont apportées, nous vous en informerons.

Si vous avez des questions au sujet du contenu du présent document, n'hésitez pas à communiquer avec votre équipe de planification financière.

## **Notre relation d'affaires avec vous**

### **Nos responsabilités**

- Mener le processus exploratoire et remplir une demande d'ouverture de compte, également appelée formulaire « Connaissez votre client » (CVC), avec vous pour comprendre vos objectifs de placement et votre situation.
- Aider à bien définir vos objectifs financiers particuliers.
- Travailler avec vous afin d'élaborer un plan personnalisé de placement et de gestion de patrimoine qui cadre avec vos priorités et de fixer un calendrier pour suivre vos progrès vers l'atteinte de vos objectifs.
- Utiliser la gamme complète de compétences offertes par la TD pour vous aider à atteindre les objectifs de votre plan de placement.

### **Ce que nous vous demandons de faire**

Il est essentiel que vous participiez au processus exploratoire et à la rédaction de la demande d'ouverture de compte, ou le formulaire CVC. Vous nous aiderez ainsi à satisfaire à vos attentes, car les conseils que nous vous donnons reposent sur les renseignements que vous nous donnez. Avec des renseignements exacts, nous pouvons mieux personnaliser nos conseils en fonction de vos besoins et ainsi vous aider à atteindre vos objectifs de placement.

Pour ces raisons, vous devez :

- Fournir des renseignements exhaustifs et exacts dans le formulaire CVC et les documents justificatifs
- Nous informer sans tarder des changements importants à vos renseignements
- Nous informer rapidement de tout autre changement qui pourrait avoir un effet sur votre situation financière ou vos besoins et objectifs de placement

## **Services et produits proposés**

### **Services**

Votre équipe de planification financière vous remettra une analyse écrite en matière de planification financière avec des recommandations qui correspondent à vos besoins de placement. Le volet sur les stratégies de placement de votre plan peut vous proposer un ou plusieurs des types de comptes que nous offrons. Voici les nouveaux comptes que nous offrons :

- Comptes à honoraires bénéficiant de services-conseils et comptes d'épargne à intérêt élevé
- Comptes gérés discrétionnaires (comptes gérés)

### **Produits de placement**

Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct n'offre que les produits et les solutions de placement du Groupe Banque TD suivants :

- Quasi-espèces comme les instruments du marché monétaire TD et les comptes d'épargne à intérêt élevé
- Dépôts à terme et certificats de placement garanti (CPG) du Groupe Banque TD
- Fonds Mutuels TD
- Solutions gérées comme le Programme de gestion d'actifs TD
- Programme de gestion stratégique de portefeuille TD
- Fonds négociés en bourse TD (les « FNB TD »)

Tous les produits de placement disponibles sont distribués ou gérés par la TD. Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct n'offre aucun produit ou service non approuvé par la TD.

Votre équipe de planification financière peut vous fournir plus de renseignements à l'égard des produits de placement disponibles dans chaque type de compte de Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct. Votre équipe de planification financière peut également vous expliquer ces produits, les risques qui y sont associés ainsi que leurs rendements éventuels, et déterminer la répartition qui vous convient. Vous trouverez des renseignements sur les placements dans la brochure *Coup d'œil sur les produits d'investissement*. Elle a été écrite par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et est destinée aux investisseurs. Vous pouvez consulter cette brochure ainsi que d'autres renseignements éducatifs sur le site des ACVM au [autorites-valeurs-mobilieres.ca](http://autorites-valeurs-mobilieres.ca) (se reporter à l'onglet Outils de l'investisseur).

En règle générale, les produits de placement que nous vous recommandons ou dans lesquels nous investissons par le biais de votre compte pourront être facilement liquidés ou revendus. Les produits faisant exception à cette règle seront indiqués dans votre relevé de compte.

### **Transfert de produits de placement dans votre compte**

Dans la plupart des cas, vous serez en mesure d'effectuer des transferts entrants et de détenir des produits de placement qui ne sont pas offerts par Planification financière, Gestion de patrimoine TD. Cependant, vous ne serez pas en mesure d'effectuer de nouveaux placements dans ces produits. De plus, les transferts entrants de certains types de placement peuvent faire l'objet de restrictions tandis que des plafonds peuvent s'appliquer au nombre de certains produits que vous pouvez détenir dans votre compte. Votre équipe de planification financière en discutera avec vous afin de déterminer si vous devez continuer de détenir ces produits ou si vous devriez les vendre en vue d'investir dans des produits de placement du Groupe Banque TD.

### **Nouveaux produits et services**

Au fur et à mesure que nous lançons des produits et services, vous pouvez vous renseigner sur eux en lisant l'information qui est jointe à votre relevé ou qui se trouve dans d'autres documents que nous vous faisons parvenir. De plus, vous pouvez en tout temps communiquer avec l'équipe de planification financière afin d'en savoir plus sur ces produits et services et de déterminer s'ils vous conviennent.

### **Fermeture ou transfert de compte**

Si vous déménagez à l'extérieur du Canada ou si vous désignez un représentant légal à l'extérieur du Canada (y compris un mandataire ou une personne autorisée à négocier), nous ne serons plus en mesure d'administrer votre compte. Votre équipe de planification financière sera chargée de faciliter la fermeture de votre compte ou son transfert à une autre institution financière.

### **Type de compte et fonctionnement**

Il incombe à votre équipe de planification financière de vous aider à choisir le type de compte qui vous convient le mieux, ainsi que de vous faire des recommandations de placement qui vous conviennent. Le type de compte et les recommandations seront fondés sur les renseignements que vous fournissez dans le formulaire CVC.

## **Comptes à honoraires bénéficiant de services-conseils**

Les comptes bénéficiant de services-conseils sont assortis d'honoraires. Vous pouvez vous baser sur nos recommandations de placement pour déterminer les opérations à effectuer dans votre compte bénéficiant de services-conseils. Vous ou votre représentant autorisé devez approuver chaque opération dans ce compte avant son exécution.

## **Comptes gérés à honoraires**

Les comptes gérés font partie d'un programme de répartition d'actifs dans des fonds communs de placement à gestion active appelé Programme de gestion stratégique de portefeuille TD. Ce programme propose différents portefeuilles à gestion discrétionnaire selon vos objectifs de placement et votre profil de risque et investit uniquement dans les Fonds Mutuels TD. Notre société affiliée, Gestion de Placements TD Inc. (GPTD), qui est inscrite à titre de courtier sur le marché dispensé et de gestionnaire de portefeuille dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, détermine la répartition des actifs dans chaque portefeuille en fonction de l'objectif de placement de celui-ci et des perspectives à long terme des différentes catégories d'actifs et peut effectuer des rajustements tactiques pour tenir compte des perspectives à court terme des marchés financiers.

Votre équipe de planification financière doit vous recommander un portefeuille approprié au sein du Programme de gestion stratégique de portefeuille TD. Cette recommandation sera fondée sur les renseignements que vous aurez fournis dans le formulaire CVC. Vous pourrez ensuite sélectionner un portefeuille au sein du Programme de gestion stratégique de portefeuille TD à partir de la recommandation qui vous aura été faite. Vous ou votre représentant autorisé devez faire ce choix par écrit.

## **Calcul des frais**

Dans le cadre de votre évaluation des frais facturés à votre compte, vous devriez tenir compte du fait que ceux-ci s'accumuleront dans le temps et réduiront la valeur globale de votre compte. Chaque dollar pris dans votre compte afin de payer les frais représente un dollar d'investi en moins dans le portefeuille, manquant de se multiplier et de prendre de la valeur au fil du temps.

### ***Comptes à honoraires :***

Les comptes à honoraires peuvent être assortis de services-conseils (vous prenez les décisions de placement en fonction de nos conseils en matière de placement) ou de services de gestion discrétionnaire (nous prenons les décisions de placement en votre nom).

Les frais des comptes à honoraires sont calculés selon un pourcentage de la valeur de l'actif détenu dans ces comptes. Ces frais sont imputés à votre compte à honoraires.

## **Comptes à honoraires bénéficiant de services-conseils**

Les comptes à honoraires bénéficiant de services-conseils sont conçus pour détenir des produits de placement, notamment les Fonds Mutuels TD, les FNB TD et le programme de gestion d'actifs TD, qui ne versent pas de commissions de suivi et à l'égard desquels vous ne payez aucuns frais de vente, dont les frais d'acquisition.

Si des titres de fonds communs de placement qui nous versent des commissions de suivi ou des frais de vente sont détenus dans ces comptes, nous excluons la valeur de ces titres au moment de déterminer le total de l'actif du compte aux fins du calcul des frais. Autrement dit, vous ne nous paierez pas directement de frais sur les titres des fonds communs de placement qui nous versent des commissions de suivi ou des frais de vente

et ils ne seront pas pris en compte au moment de déterminer le palier de frais applicable au calcul des frais de votre compte.

Pour chaque vente d'un dépôt à terme ou CPG du Groupe Banque TD, notre société affiliée nous versera une commission. Les comptes à honoraires bénéficiant de services-conseils, de même que les dépôts à terme et CPG du Groupe Banque TD, ne seront pas pris en compte afin d'établir la valeur totale de l'actif de votre compte dans le cadre du calcul des frais de votre compte.

### **Comptes à honoraires gérés**

L'*Annexe à la demande de portefeuille géré de Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct* indique les frais que vous nous payez en contrepartie de nos services de gestion de placement associés à votre compte géré et la méthode de paiement de ces frais. Le seul compte géré actuellement offert par Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct est le Programme de gestion stratégique de portefeuille TD, un programme de répartition d'actifs dans des fonds communs de placement à gestion active qui investit uniquement dans les Fonds Mutuels TD. Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct ne touche aucune commission de suivi de la part de GPTD qui est le gestionnaire des Fonds Mutuels TD.

### **Regroupement de comptes**

Les clients ayant un ou des comptes à honoraires et/ou un ou des comptes gérés offerts par Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct ont la possibilité de regrouper deux ou plusieurs de leurs comptes Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct (un « groupe de comptes ») aux fins du calcul du taux des frais.

Les clients qui participent à un groupe de comptes consentent à la communication indirecte de renseignements sur les frais imputés à leurs comptes aux autres membres du groupe de comptes.

### **Autres frais et honoraires**

Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct peut également exiger d'autres frais pour la tenue de votre compte et la détention de titres dans ce dernier. Pour en savoir plus sur ces frais et honoraires, consultez le document *Tableau des commissions et barème des taux d'intérêt et des frais de service de Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct*.

## **Évaluation de la convenance de votre portefeuille**

Nous évaluerons la convenance des placements détenus dans vos comptes à différents moments afin de nous assurer qu'ils cadrent avec vos objectifs et votre profil de risque. En évaluant la convenance selon les facteurs suivants, nous privilégierons vos intérêts plutôt que les nôtres. Les facteurs de convenance sont basés sur plusieurs critères.

1. Votre situation financière actuelle : Nous passerons en revue votre actif (liquidités, immobilisations) et votre passif (dettes, prêt hypothécaire) et les sources et le montant de votre revenu, de même que sa stabilité compte tenu de vos besoins de liquidités. Nous tiendrons compte de la taille de chaque opération par rapport à la valeur globale de votre actif net (l'actif moins le passif).
2. Vos connaissances et votre expérience actuelles en placement : Vous pouvez être ou nous comprenons que vous êtes un investisseur débutant, un investisseur qui possède certaines connaissances et une certaine expérience en matière de placement dans les produits financiers ou un investisseur qui comprend les produits financiers complexes et qui possède une grande expérience en matière de placement dans différents types de produits financiers.

3. Vos objectifs de placement actuels : Nous structurerons votre portefeuille en fonction de vos objectifs financiers pour vous aider à atteindre vos objectifs de placement, qui peuvent comprendre la protection de votre capital, la production d'un revenu ou la croissance de votre capital au moyen de vos actifs.
4. Votre horizon de placement : C'est la période où vous prévoyez conserver la majorité de vos actifs investis. Elle déterminera votre stratégie de placement et les catégories d'actif qui vous conviennent. Il est important de tenir compte du moment où vous pourriez avoir besoin d'une tranche importante de votre capital.
5. Votre profil de risque : Peu importe le placement, il existe un risque de perte de capital. Certains placements comportent plus de risque que d'autres.

Deux facteurs importants ont un impact sur votre profil de risque :

- votre capacité financière à tolérer la volatilité de la valeur de votre portefeuille (votre capacité à faire face au risque);
- votre capacité à tolérer la volatilité de votre taux de rendement (votre tolérance au risque).

Ces deux facteurs sont considérés au moment de déterminer votre profil global de risque.

6. Composition du portefeuille de placement et niveau de risque : La composition des placements dans votre compte aura des conséquences sur le risque de placement global de votre compte.

Nous vous remettrons une copie du formulaire CVC à l'ouverture du compte et chaque fois que des changements importants y seront apportés.

Il est important de comprendre que Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct n'offre aucun conseil à l'égard de tout placement effectué dans les produits non approuvés par la TD, ce qui signifie que votre équipe de planification financière ne tiendra pas compte de la possibilité qu'un produit non approuvé par la TD soit un choix plus ou moins approprié, voire comparable pour respecter vos besoins et vos objectifs en matière de placement au moment de vous proposer des produits qui vous conviennent.

Nous menons des évaluations de la convenance des placements dans votre compte Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct. L'évaluation de la convenance déterminera si les opérations de placement effectuées, recommandées ou décidées dans votre compte vous conviennent et privilégient vos intérêts. L'évaluation de la convenance ne tiendra pas compte des placements faits dans des comptes d'autres secteurs d'activité de TD ou à l'extérieur de la TD.

### **Comptes bénéficiaire de services-conseils**

Avant que votre équipe de planification financière ne vous fasse des recommandations à l'égard de votre compte ou ne donne suite à vos ordres de négociation, il déterminera si le placement vous convient selon les renseignements dans le formulaire CVC et compte tenu des facteurs de convenance ci-dessus. Il est important de vous assurer que les renseignements dans le formulaire CVC sont à jour et exacts, car nous pourrions ainsi mieux évaluer la convenance d'un placement dans votre compte.

### **Comptes gérés**

Comme nous l'avons décrit plus haut, les comptes gérés s'inscrivent dans le Programme de gestion stratégique de portefeuille TD. Ce programme propose différents portefeuilles à gestion discrétionnaire selon vos objectifs de placement et votre tolérance au risque. Votre équipe de planification financière vous recommandera un portefeuille approprié

au sein de ce Programme en tenant compte des renseignements dans le formulaire CVC et compte tenu des facteurs de convenance ci-dessus. À partir de sa recommandation, vous nous informerez du portefeuille dans lequel vous souhaitez investir. Avec vous, votre équipe de planification financière passera périodiquement en revue les renseignements dans le formulaire CVC (au moins une fois l'an) afin de déterminer si le portefeuille que vous avez choisi vous convient toujours. Si votre situation change, vous devez communiquer avec votre équipe de planification financière pour mettre à jour les renseignements dans le formulaire CVC et revoir la convenance de ce portefeuille.

## Fréquence de l'examen de la convenance

Nous évaluerons si vos placements conviennent dans votre compte au moyen des facteurs de convenance énumérés ci-dessus dans les conditions suivantes :

1. Quand nous recevons chacun de vos ordres.
2. Quand nous recommandons l'achat, la vente, l'échange ou la conservation d'un titre ou d'un mandat.
3. Quand vous déposez ou transférez des titres « en nature » dans votre compte.
4. Quand vous nous informez d'un changement important dans votre situation personnelle ou financière, dans vos objectifs de placement ou dans votre profil de risque. Nous mettrons alors à jour les renseignements dans le formulaire CVC et nous vous demanderons de confirmer notre compréhension des changements en signant un formulaire de mise à jour du formulaire CVC ou une demande d'ouverture de compte mise à jour.
5. Si votre équipe de planification financière change.

Outre des circonstances indiquées ci-dessus, les comptes bénéficiant des services conseils seront analysés en fonction de la convenance des placements au moins tous les 36 mois. Pour ce qui est des comptes gérés, la convenance des placements relative à votre stratégie de placement sera analysée sur une base continue et la convenance de votre stratégie de placement sera analysée au moins tous les ans.

Étant donné que la plupart des clients investissent à long terme, nous n'analyserons pas automatiquement la convenance des placements dans votre ou vos comptes en cas de fluctuation du marché. Un membre de votre équipe de planification financière sera heureux de discuter avec vous de l'impact des fluctuations du marché sur votre portefeuille à votre demande. N'hésitez pas à communiquer avec un membre de votre équipe de planification financière si vous avez des questions ou des préoccupations, surtout si vous prévoyez ce qui suit :

- conversion en espèces de vos actifs investis dans un avenir proche;
- événements importants dans votre vie (par exemple, un achat important comme une maison);
- changement de date de votre retraite;
- modification importante des renseignements du formulaire CVC.

## Emprunter pour investir

Quiconque utilise des fonds empruntés pour financer l'acquisition de titres court un risque plus grand que s'il réglait l'acquisition uniquement au moyen de ses propres fonds.

Vous devrez savoir que si vous empruntez de l'argent pour acheter des titres, votre responsabilité quant au remboursement de l'emprunt et au paiement de l'intérêt selon les modalités de l'emprunt est inchangée, même si la valeur des titres achetés baisse.

Une stratégie de placement misant sur des fonds empruntés peut entraîner des pertes nettement plus importantes qu'une stratégie de placement dans le cadre de laquelle l'investisseur n'a pas recours à des fonds empruntés. Certaines conséquences fiscales peuvent également vous concerner si des actifs de votre compte doivent être vendus pour vous permettre de respecter une obligation touchant le remboursement de l'argent emprunté ou le versement de l'intérêt exigible.

## **Nos communications avec vous**

### **Avis d'exécution (ne s'applique pas aux comptes gérés ni aux achats de parts de fonds communs de placement au moyen d'un plan d'investissement systématique autres que les achats initiaux)**

Lorsque vous achetez ou vendez des titres, nous vous enverrons, par voie électronique ou par la poste, selon votre choix, dans les deux jours ouvrables suivant l'exécution.

L'avis comprendra des renseignements sur l'opération, notamment :

- Nom du titre, marché et dates
- Montant payé en cas d'achat ou reçu en cas de vente
- Montant payé à titre de commission, différentiel ou frais applicables

### **Relevés de compte**

Voici ce que vous recevrez :

- Relevé mensuel si des opérations sont effectuées dans votre compte (sauf les versements d'intérêts et de dividendes) au cours du mois précédent, ou sur demande
- Relevé trimestriel, qu'il y ait eu ou non des opérations dans votre compte

Pour la période de référence visée, le relevé renfermera, notamment, les renseignements suivants :

- Votre nom, votre adresse, le type et le numéro de votre compte
- Adresse et numéro de téléphone de votre équipe de planification financière
- Coût comptable et valeur marchande de tous les titres détenus dans le compte
- Opérations effectuées dans le compte au cours de la période de référence
- Rendement du compte et taux de rendement personnels depuis l'ouverture du compte et pour les périodes de 1, 3, 5 et 10 ans, selon le cas

## **Rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération**

Chaque année, vous recevrez un rapport pour la période de 12 mois close le 31 décembre. Ce rapport comprend ce qui suit :

- frais de tenue du compte;
- toute rémunération que nous recevons d'un émetteur de titres, d'un autre courtier ou d'un autre conseiller, comme un paiement pour recommandation.

## **Indices de référence des placements**

En règle générale, les indices de référence des placements donnent une mesure globale du rendement réalisé par des catégories d'actif précises au cours d'une période donnée. Un indice de référence peut servir d'étalon pour déterminer le rendement d'un titre ou d'un portefeuille de placement. Habituellement, on utilise comme référence un indice boursier ou un indice obligataire. Parmi les indices de référence les plus couramment utilisés

figurent l'indice composé S&P/TSX, l'indice obligataire universel FTSE Canada et l'indice S&P 500.

Nous ne vous fournissons aucun indice de référence dans votre rapport de rendement, mais votre équipe de planification financière sera en mesure de discuter des indices de référence appropriés avec vous. Chaque Fonds mutuel TD et chaque FNB TD compare son rendement à un indice de référence approprié, qui figure dans le Rapport de la direction sur le rendement du fonds le plus récent du fonds visé.

## Risques de placement

Les placements dans des titres comportent des risques. Le risque est souvent mesuré par l'ampleur des fluctuations de la valeur d'un titre, ce qui s'appelle la volatilité.

Plus les fluctuations sont fréquentes et importantes, plus la volatilité est importante. Chaque investisseur a un niveau différent de tolérance au risque. Certains investisseurs sont nettement plus prudents que d'autres dans leurs choix de placement. Il est possible de réduire le risque en diversifiant les placements entre trois grandes catégories d'actif : instruments du marché monétaire pour la sécurité, obligations pour le revenu et actions pour la croissance. Vous trouverez ci-dessous les types de risques de placement les plus courants applicables à un portefeuille de titres, y compris les portefeuilles de chacun des fonds dans votre compte, mais non les seuls.

- Un émetteur de titres à revenu fixe peut être dans l'impossibilité de verser les intérêts ou de rembourser le placement initial.
- Une concentration élevée d'éléments d'actif dans un seul émetteur ou un petit nombre d'émetteurs peut réduire la diversification et la liquidité d'un portefeuille et augmenter sa volatilité.
- La fluctuation des marchés boursiers a un impact sur les actions, et la valeur de celles de certaines entreprises ou d'entreprises d'un secteur donné peut fluctuer différemment du marché boursier en raison de la modification des perspectives pour ces entreprises ou ce secteur d'activité.
- Certains titres peuvent ne pas être liquides en raison de restrictions juridiques, de la nature même du placement, des modalités de règlement, d'un manque d'acheteurs ou pour d'autres motifs. De façon générale, le prix des placements moins liquides a tendance à varier davantage, et ces placements peuvent entraîner des pertes ou des coûts additionnels pour l'investisseur.
- La valeur des titres en devises étrangères variera en fonction de la fluctuation des taux de change ou des contrôles sur certaines de ces devises.
- La valeur d'un portefeuille qui investit dans des obligations, des prêts hypothécaires et d'autres titres qui produisent un revenu est principalement touchée par la fluctuation des taux d'intérêt.
- Les placements dans des titres étrangers comportent des risques additionnels, en raison des différentes exigences réglementaires et normes de divulgation de l'information, de la quantité et de la fiabilité des renseignements accessibles au grand public ainsi que du volume et de la liquidité de certains marchés boursiers et obligataires étrangers.

Nous ne décrivons pas ici tous les risques et autres aspects importants associés aux placements dans des titres et à l'utilisation de dérivés dans un portefeuille. Il importe que vous teniez compte de votre niveau de tolérance au risque ainsi que du degré de risque qui convient à votre situation financière et à vos objectifs financiers.

## Conflits d'intérêts

Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct et votre équipe de planification financière doivent faire preuve d'impartialité, d'honnêteté et de bonne foi à votre égard et à l'égard de nos autres clients. Vous fournir des services pourrait nous placer en situation de conflit d'intérêts, réels ou subjectifs. Dans les deux cas, nous déclarons les conflits d'intérêts importants que nous constatons et que nous ne pouvons éviter, les répercussions qu'ils pourraient avoir sur votre situation et les moyens que nous utilisons pour les gérer au mieux de vos intérêts.

Veuillez vous reporter à notre Déclaration de conflits d'intérêts pour obtenir de plus amples renseignements, dont la plus récente version peut être consultée sur notre site Web, à l'adresse [td.com/tdwcoifr](http://td.com/tdwcoifr).

## Personne de confiance et suspension temporaire – Pour les clients qui sont des particuliers

En vertu des lois sur les valeurs mobilières canadiennes, nous sommes dans l'obligation de vous demander le nom et les coordonnées d'une personne en qui vous avez confiance et qui est au fait de vos circonstances particulières (une « personne de confiance ») pour que nous puissions communiquer avec votre personne de confiance pour obtenir son aide dans la protection de vos intérêts et de vos actifs financiers dans certaines circonstances. Vous devez nous informer immédiatement de toute modification apportée aux coordonnées de votre personne de confiance, et vous pouvez remplacer votre personne de confiance à tout moment en communiquant avec nous et en suivant notre processus permettant de changer la personne de confiance. Vous n'êtes pas tenu de nous fournir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, mais si vous le faites, vous devez nous confirmer que votre personne de confiance sait que vous nous donnerez ces renseignements et que votre personne de confiance a accepté d'agir à ce titre.

Il est possible que nous communiquions avec votre personne de confiance si nous repérons des signes d'exploitation financière ou si vous présentez des signes d'une diminution de vos aptitudes mentales qui peuvent, selon nous, avoir une incidence sur votre capacité à prendre des décisions financières relativement à votre ou à vos comptes. De plus, il se peut que nous communiquions avec votre personne de confiance afin de confirmer vos coordonnées si nous ne sommes pas en mesure de communiquer avec vous après plusieurs tentatives, surtout si notre incapacité à communiquer avec vous est inhabituelle. Nous pouvons également demander à la personne de confiance de confirmer le nom et les coordonnées d'un représentant légal comme un mandataire aux termes d'une procuration. À la différence d'un représentant légal, la personne de confiance n'a pas l'autorité de prendre des décisions à l'égard de votre compte. Nous ne donnerons aucune suite aux directives visant votre compte de la part d'une personne de confiance à moins qu'elle ne soit également votre représentant légal.

Nous pouvons arrêter ou refuser d'effectuer des opérations dans votre compte, voire le suspendre, y compris dans les circonstances énumérées ci-après, jusqu'à ce que nous ayons pris les mesures nécessaires afin d'assurer le respect de nos obligations juridiques et réglementaires à l'égard de votre compte. Il est possible que nous communiquions nos préoccupations à nos sociétés affiliées, y compris des précisions sur toute mesure que nous pouvons prendre.

Si nous croyons raisonnablement que vous êtes en situation de vulnérabilité et que vous faites l'objet ou que vous êtes la cible d'une exploitation financière ou que vous présentez des signes d'une diminution de vos aptitudes mentales qui peuvent avoir une incidence sur votre capacité à prendre des décisions financières, nous pouvons suspendre temporairement votre compte ou une opération donnée. Nous vous donnerons un avis verbal ou écrit de la

suspension temporaire et les motifs qui justifient notre décision. Nous passerons en revue les faits motivant la suspension temporaire sur une base régulière afin de déterminer si elle doit rester en vigueur. Nous pouvons communiquer avec votre personne de confiance afin de faire part de motifs qui nous ont amenés à procéder à une suspension temporaire ou à son retrait et de lui demander de l'aide pour résoudre le problème.

## Autres renseignements utiles

### Processus de résolution des problèmes des clients

Nous avons hâte de vous servir. Notre politique est d'établir des communications franches en vue de bâtir et de maintenir de solides relations entre vous et votre équipe de planification financière.

Cependant, des malentendus et des erreurs peuvent survenir. Si vous désirez formuler une plainte, n'hésitez pas à nous en faire part. Vous pouvez consulter un sommaire de notre *Processus de résolution des problèmes des clients* dans les *Conventions de comptes et de services et Déclarations – TD Waterhouse Canada Inc.* qui vous ont été remises à l'ouverture du compte.

## Liste de documents

Nous vous remettons un exemplaire des documents suivants :

1. Copie de la nouvelle demande d'ouverture de compte comprenant les renseignements dans le formulaire CVC
2. Conventions de comptes et de services et Déclarations – TD Waterhouse Canada Inc.
3. Déclaration de conflits d'intérêts – TD Waterhouse Canada Inc.
4. Déclaration sur notre relation d'affaires avec vous (ce document)
5. Tableau des commissions et barème des taux d'intérêt et des frais de service de Planification financière, Gestion de patrimoine TD en direct
6. Brochure du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE)
7. Dépôt d'une plainte
8. Dépliant « Comment l'OCRI protège les investisseurs »

