

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.

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

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 assujetti 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. 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 devrez mémoriser ce dernier. Vous devrez 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 <i>Interac</i> ^{MD}	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, votre code téléphonique ou vos mots de passe.

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 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 devons :

- 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;
 - tqui surviennent après que votre carte a été annulée ou a expiré. Cependant, si une opération que vous avez autorisée est portée au dépit 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.

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 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

La TD peut traiter vos renseignements personnels conformément à notre politique de confidentialité. Cela inclut les informations que nous recueillons à partir de vos interactions avec nous sur votre appareil mobile ou sur Internet. Vous pouvez consulter notre politique de confidentialité en ligne à l'adresse www.td.com/vieprivée. Les informations peuvent être conservées à l'extérieur de votre province/territoire ou à l'extérieur du Canada.

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 enquêterons 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 débitez 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 brochure *Vous avez une plainte?*. Vous pouvez-vous procurer cette brochure 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 brochure, *Vous avez une plainte?*. Vous

pouvez-vous procurer cette brochure 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	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 1.5 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**.

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

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

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