

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Veuillez lire notre code de protection de la vie privée pour obtenir de plus amples renseignements sur la présente Convention et sur nos politiques de protection de la vie privée.

Visitez le site <http://www.tdfinancingservices.com/privacy.aspx>, ou communiquez avec nous pour en obtenir une copie.

Vous reconnaissez que nous pouvons modifier la présente Convention et notre code de protection de la vie privée, au besoin, afin de refléter les modifications apportées aux lois ou autres. Nous publierons les dispositions modifiées ainsi que le code de protection de la vie privée dans notre site Web susmentionné. Nous pouvons également vous envoyer ces documents par la poste. Vous reconnaissez et autorisez ces modifications et acceptez d'être lié par celles-ci.

Si vous souhaitez, à n'importe quel moment, refuser ou retirer votre consentement à l'égard de l'un des choix décrits dans la présente Convention, vous pouvez le faire en communiquant avec nous au 1-866-245-4722. Veuillez lire notre code de protection de la vie privée pour de plus amples renseignements sur vos choix de refus.

## SERVICES DE FINANCEMENT TD – PROCESSUS DE RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

Si vous avez de préoccupations ou des problèmes, vous pouvez communiquer avec nos représentants du service à la clientèle par téléphone, par télécopieur ou par courriel.

**Par téléphone :** 1-866-508-6312

**Par télécopieur :** 1-800-869-0791

**Par la poste :** Services de financement TD Inc., C.P. 4676, succ. A, Toronto, (Ontario) M5W 6A4

**Par courriel\* :** [customerfeedback@td.com](mailto:customerfeedback@td.com)

Veuillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans vos communications.

\*Pour votre protection, n'envoyez pas de renseignements confidentiels par courriel, car ce N'EST PAS un mode de communication sûr. Si votre demande est urgente ou qu'elle nécessite la divulgation de renseignements confidentiels, composez le numéro approprié. Pour obtenir un aperçu détaillé de notre processus de résolution des problèmes, visitez notre site Web, [www.td.com](http://www.td.com).

## Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les activités des institutions financières sous réglementation fédérale, et leurs filiales dans certaines circonstances, afin de s'assurer qu'elles respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada favorise aussi l'éducation des consommateurs et assure le suivi des codes de conduite et des engagements publics visant à défendre les intérêts des consommateurs. Si vous avez une plainte à formuler concernant une infraction éventuelle à une loi sur la protection des consommateurs, à un engagement public ou à un code de conduite du secteur financier, vous pouvez communiquer par écrit avec l'ACFC comme suit : Agence de la consommation en matière financière du Canada, Edifice Enterprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC par téléphone en composant le 1-866-461-2232 (1-866-461-3222 pour le service en anglais) ou à partir de son site Web, [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca). Veuillez noter que l'ACFC ne participe pas aux procédures de recours ou de dédommagement. Toute demande de recours ou de dédommagement doit être faite conformément au processus de résolution des problèmes décrit ci-dessus.

## CONVENTION SUR LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans la présente Convention, les mots « vous » et « votre » désignent toute personne qui a fait la demande d'un produit ou d'un service que nous offrons, ou encore, qui a offert de donner une garantie pour un tel produit ou service. Les termes « nous », « nos » et « notre » désignent le Groupe Financier Banque TD (le « GFBTD »). GFBTD désigne La Banque Toronto-Dominion et ses sociétés affiliées, notamment les Services de financement TD Inc., qui offrent des produits et services de dépôt, de placement, de prêt, de valeurs mobilières, de fiducie, d'assurance et autres. Le terme « renseignements » désigne vos renseignements personnels et financiers et d'autres renseignements que vous nous fournissez, notamment par votre utilisation de produits et de services, et ceux que nous obtenons d'autres parties.

Vous reconnaissez les dispositions suivantes, en convenez et autorisez leur application :

### COLLECTE ET UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS

Dès que vous entamez une relation avec nous, et pendant toute la durée de cette relation, nous pouvons recueillir des renseignements, y compris :

- des renseignements sur vous et vos antécédents exigés en vertu de la loi, notamment vos nom, adresse, date de naissance, profession et autres renseignements personnels;
- des enregistrements qui illustrent vos opérations auprès de nous ou par notre intermédiaire;
- vos préférences et activités financières.

Nous pouvons obtenir ces renseignements sur vous auprès d'un tiers, notamment auprès :

- d'agences et de bureaux d'enregistrement gouvernementaux, de forces publiques ou en consultant des dossiers publics;
- d'agences d'évaluation du crédit;
- d'autres institutions financières;
- d'autres fournisseurs de services, mandataires et organisations avec lesquels vous prenez des dispositions;
- de références que vous avez fournies;
- de personnes autorisées à agir en votre nom en vertu d'une procuration ou de toute autre autorisation légale;
- de commerçants ou de marchands qui participent à la vente de marchandises que vous achetez.

Vous autorisez la diffusion de ces renseignements à partir des tiers et des documents susmentionnés.

Nous limiterons la collecte et l'utilisation de renseignements à ce qui est nécessaire afin d'être en mesure de vous servir en tant que client et d'administrer nos activités, y compris pour :

- vérifier votre identité;
- évaluer et traiter votre demande, vos comptes, vos opérations et vos rapports;
- vous fournir un service continu;
- analyser vos besoins financiers et vos activités financières afin de mieux vous servir;
- nous aider à nous protéger et à vous protéger contre la fraude et les erreurs;
- nous aider à gérer et à évaluer nos risques, nos activités et notre relation avec vous;
- nous conformer aux lois applicables et aux exigences des autorités de réglementation, y compris les organismes d'autorégulation.

## DIVULGATION DE VOS RENSEIGNEMENTS

Nous pouvons divulguer des renseignements :

- avec votre consentement;
- en réponse à une ordonnance d'un tribunal, à un mandat de perquisition ou à toute autre demande que nous jugerons valide;
- pour répondre à toute demande de renseignements présentée par les autorités de réglementation, y compris les organismes d'autoréglementation dont nous sommes un membre ou un participant, en vue de satisfaire aux exigences juridiques et réglementaires auxquelles nous sommes assujettis;
- aux fournisseurs, mandataires et autres organismes qui vous fournissent des services, qui offrent des services en notre nom ou qui nous fournissent des services;
- si nous achetons ou vendons toutes nos activités ou une partie de celles-ci ou si nous envisageons une telle transaction;
- pour nous aider à recouvrer une dette ou à forcer le paiement d'une créance que vous nous devez; ou
- si la loi nous y autorise.

## DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS AU SEIN DU GFBTD

Au sein du GFBTD, des renseignements peuvent être divulgués, autres que ceux ayant trait à la santé, aux fins suivantes :

- gérer votre relation avec le GFBTD, y compris vous fournir les services liés au compte, de même que nos activités et risques opérationnels;
- nous conformer aux exigences juridiques ou réglementaires;
- permettre à d'autres unités fonctionnelles au sein du GFBTD de vous informer de leurs produits et services. Si vous le désirez, vous pouvez refuser que vos renseignements soient divulgués de cette façon.

Services de financement TD Inc. et ses sociétés affiliées peuvent également communiquer des renseignements à d'autres entités qui ont pris part à la recommandation de votre demande.

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

**Numéro d'assurance sociale (NAS)** – La divulgation de votre NAS est facultative. Lorsque vous nous fournissez votre NAS, nous pouvons également l'utiliser pour vous identifier et séparer les renseignements à votre sujet de ceux d'autres clients portant un nom semblable au vôtre, y compris les renseignements que nous obtenons dans le cadre du processus d'approbation de crédit. Vous pouvez demander que votre NAS ne soit pas utilisé aux fins d'identification auprès d'agences d'évaluation du crédit.

**Consentement au crédit** – Nous obtiendrons des renseignements et des rapports à votre sujet auprès d'agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs dès que vous présenterez une demande, tout au long du processus de traitement de cette demande et de façon constante, afin d'examiner et de vérifier votre solvabilité ou de fixer les limites de crédit et de retenue. Vous pouvez choisir de ne pas nous permettre d'effectuer une vérification de crédit ayant pour objet d'évaluer une demande de crédit de votre part. Lorsque vous avez obtenu de nous un tel produit ou une telle facilité, nous pouvons divulguer de temps à autre vos renseignements à d'autres prêteurs et à des agences d'évaluation du crédit qui cherchent à les obtenir, dans le but d'aider à établir vos antécédents de crédit et de faciliter l'octroi de crédit et le processus de traitement, en général. Si vous avez un produit de crédit auprès de notre institution, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à l'évaluation de vos antécédents de crédit.

**Assurance** – Si vous présentez une demande de souscription, d'examen préliminaire, de modification ou une réclamation à l'égard de l'un des produits d'assurance que nous assurons, réassurons, administrons ou vendons, nous pouvons, s'il y a lieu, recueillir, utiliser, divulguer et conserver des renseignements sur votre état de santé. Nous pouvons obtenir ces renseignements auprès de vous ou d'un professionnel de la santé, d'un établissement médical, d'une compagnie d'assurances ou d'une autre personne qui connaît ces renseignements. Nous pouvons également obtenir un rapport d'enquête personnel. Nous pouvons utiliser les renseignements vous concernant pour :

- vérifier votre admissibilité à la protection;
- administrer votre assurance et notre relation avec vous;
- enquêter sur vos demandes de règlement et prendre une décision à leur sujet;
- gérer et évaluer nos risques.

Nous pouvons partager vos renseignements avec un professionnel de la santé, un établissement médical, une compagnie d'assurances ou une autre personne qui connaît vos renseignements personnels afin de leur permettre de répondre correctement aux questions que nous leur posons dans le but d'obtenir des renseignements à votre sujet. Nous pouvons communiquer les résultats d'analyse de laboratoire relatifs à des maladies infectieuses aux autorités de santé publique pertinentes. Les renseignements sur votre état de santé recueillis aux fins susmentionnées ne seront pas divulgués au sein de nos sociétés affiliées, sauf dans la mesure où d'autres sociétés qui leur sont affiliées assurent, réassurent, gèrent ou vendent une protection connexe et que la divulgation de ces renseignements est requise aux fins mentionnées plus haut. Nous pouvons communiquer, à ces fins, les renseignements sur votre santé aux administrateurs, aux fournisseurs de services, aux réassureurs ainsi qu'aux assureurs et réassureurs éventuels de nos produits d'assurance, de même qu'aux administrateurs et fournisseurs de services.

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

- pour mieux comprendre vos besoins financiers et activités financières, afin que nous puissions vous informer de nos autres produits et services susceptibles de vous intéresser, y compris ceux offerts par nos sociétés affiliées et les tiers que nous sélectionnons;
- pour établir votre admissibilité à participer à des concours, des sondages ou des promotions, et pour mener et administrer les concours auxquels vous participez;
- pour effectuer des recherches et des sondages visant à évaluer votre satisfaction en tant que client et pour élaborer des produits et des services qui répondront à vos besoins;
- pour communiquer avec vous par téléphone, par télécopieur ou au moyen d'un dispositif de composition et d'annonce automatique, aux numéros que vous nous avez fournis, ou encore, par Internet, par la poste, par courriel ou par d'autres moyens.

En ce qui concerne ces activités aux fins de marketing, vous pouvez ne pas nous autoriser :

- à communiquer avec vous, à l'occasion, au sujet des offres qui pourraient être avantageuses pour vous; ou
- à communiquer avec vous afin de vous demander de participer à des recherches et à des sondages sur les clients.

**Conversations téléphoniques** – Il est possible que vos conversations téléphoniques avec nos représentants soient écoutées ou enregistrées afin d'améliorer le service à la clientèle, de confirmer nos discussions avec vous et de nous protéger mutuellement.