



En conformité avec de la Loi sur les banques, TD Canada Trust exigera de vous ce qui suit si vous souhaitez ouvrir un compte de dépôt personnel ou, si vous voulez encaisser un chèque du gouvernement fédéral ou un autre effet de paiement :

Exigences pour ouvrir un compte de dépôt personnel	Exigences pour encaisser un chèque du gouvernement fédéral ou un autre effet de paiement
<p><b>1. La personne présente à la banque:</b></p> <p>a) Deux documents* provenant d'une source fiable – dont l'un indique le nom et l'adresse de la personne et l'autre le nom et la date de naissance de la personne – voir ci-dessous la liste des exemples; <b>OU</b></p> <p>b) Tout document* provenant d'une source fiable qui indique le nom et la date de naissance de la personne si l'identité de la personne est également confirmée par un client en règle avec la banque adhérente, ou par une personne physique en règle dans la communauté où est situé le point de service ou la succursale;</p> <p><b>2. La personne doit consentir à ce que la Banque vérifie si certains motifs de refus tels que décrits dans la loi sur les banques s'appliquent à la personne, et/ou les documents* présentés par la personne, au besoin; ET</b></p> <p><b>3. Si la banque a des motifs raisonnables de soupçonner que la personne présente une fausse identité, cette personne doit présenter un document* émis par le gouvernement du Canada ou par le gouvernement d'une province portant la photographie et la signature de la personne.</b></p>	<p><b>1. La personne présente à la banque:</b></p> <p>a) Deux documents* provenant d'une source fiable – dont l'un indique le nom et l'adresse de la personne et l'autre le nom et la date de naissance de la personne – voir ci - dessous la liste des exemples; <b>OU</b></p> <p>b) Un document* émis par le gouvernement du Canada ou par le gouvernement d'une province et qui porte la signature et la photographie de la personne; <b>OU</b></p> <p>c) Tout document* provenant d'une source fiable qui indique le nom et la date de naissance de la personne si l'identité de la personne est également confirmée par un client en règle avec la banque adhérente, ou par une personne physique en règle dans la communauté où est situé le point de service ou la succursale.</p>

\* Les documents doivent être :

- originaux, valides et non mutilés de façon importante; et
- dans le cas d'un document\* émis par le gouvernement d'une province, utilisable à des fins d'identification en vertu de la loi de la province; si un document\* présenté par une personne physique porte un ancien nom de la personne, cette personne doit présenter un certificat attestant le changement de nom qui s'est produit ou une copie certifiée conforme de ce certificat.

**Les documents\* provenant d'une source fiable peuvent inclure:**

1. document\* émis par le gouvernement du Canada ou par le gouvernement d'une province,
2. avis d'imposition récents émis par le gouvernement du Canada ou par le gouvernement d'une province ou d'une municipalité,
3. relevés récents de prestations du gouvernement du Canada ou du gouvernement d'une province,
4. factures récentes des services publics canadiens,
5. compte bancaire récent ou relevés de cartes de crédit, et
6. passeports étrangers.

Si vous avez une plainte concernant ces exigences ou concernant votre demande, vous pouvez communiquer avec nous de la manière qui vous convient le mieux. Veuillez utiliser les coordonnées ci-dessous :

<b>En personne</b>	Visitez une de nos succursales
<b>Courriel</b>	customer.service@td.com
<b>Numero sans frais</b>	1-833-259-5980

Si votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez la faire escalader de la manière suivante :

- Demander à la personne avec qui vous traitez d'effectuer l'escalation en votre nom, ou
- Escalader la plainte directement en utilisant les coordonnées suivantes :

Après l'étape 1, si votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez communiquer avec le Bureau principal d'examen des plaintes de clients de l'une des manières suivantes :

Après l'étape 2, si votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez communiquer avec le bureau de l'Ombudsman externe de l'une des manières suivantes :

**Étape 1: Service Client**

**Étape 2: Bureau principal d'examen des plaintes de clients**

**Étape 3: Ombudsman externe**

<b>Courriel</b>	customer.care@td.com	<b>Courriel</b>	td.scco@td.com	<b>Site Web Courriel</b>	www.bankingombuds.ca contact@bankingombuds.ca
<b>Numéro sans frais</b>	1-888-661-9029	<b>Numéro sans frais</b>	1-888-361-0319	<b>Numéro sans frais</b>	1-800-941-3655
<b>Envoi postal</b>	Service Client Centre Toronto-Dominion Boîte Postale 193 Toronto (Ontario) M5K 1H6	<b>Envoi postal</b>	Attn: Bureau principal d'examen des plaintes de clients Boîte Postale 1 Centre Toronto-Dominion Toronto (Ontario) M5K 1A2	<b>Envoi postal</b>	ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) Boîte Postale 100631 Rue Adelaide Est Toronto (Ontario) M5C 2K4

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada - Si vous avez une plainte à formuler relativement à une possible violation d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement envers le public ou d'un code de conduite du secteur, vous pouvez communiquer par écrit avec l'ACFC à l'adresse suivante : Édifice Enterprise, 6e étage, 427, avenue Laurier Ouest, Ottawa(Ontario) K1R 1B9. Vous pouvez également communiquer avec l'ACFC par téléphone au 1-866-461-2232; ou par l'intermédiaire de son site Web, à l'adresse [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca). Veuillez noter que le mandat de l'ACFC n'inclut pas les procédures de recours ou de dédommagement.