



Le 18 août 2014

Renseignements importants sur les changements à venir concernant votre ou vos comptes de carte de crédit *MasterCard*^{MD} MBNA

Madame, Monsieur,

Comme vous le savez, le Groupe Banque TD a acheté votre ou vos comptes de carte de crédit MBNA en décembre 2011.

Par conséquent, votre ou vos comptes seront transférés à un nouveau système de cartes de crédit au cours de la « **fin de semaine de conversion** », qui aura lieu du **26 au 30 septembre 2014**. Veuillez lire attentivement la présente trousse explicative, y compris la présente lettre personnalisée et les encarts ci-joints, et communiquer l'information aux utilisateurs autorisés de votre ou vos comptes.

Malgré quelques changements, vous pourrez toujours compter sur notre engagement à vous offrir un excellent service. L'opération doit limiter vos incon vénients, en plus d'augmenter la sécurité et de vous assurer une expérience client agréable.

Les renseignements ci-dessous décrivent :

- ✓] les nombreuses caractéristiques qui demeureront inchangées;
- ✓] les changements importants;
- ✓] les mesures que vous devrez prendre;
- ✓] ce à quoi vous attendre durant la fin de semaine de conversion, du **26 au 30 septembre 2014**, notamment quelques interruptions de service temporaires.

Nous sommes là pour vous aider.

Dès aujourd'hui, notre site Web vous donne accès à des mises à jour, notamment sur la fin de semaine de conversion du **26 au 30 septembre 2014**. Il suffit d'enregistrer le site mbna.ca/french/index dans vos favoris pour les consulter facilement. Vous pouvez aussi téléphoner au **1-800-264-8655**, en tout temps pour connaître les changements à venir.

De nombreuses caractéristiques du compte demeureront inchangées.

Soyez assuré que de nombreuses caractéristiques de votre compte de carte de crédit demeureront inchangées. Voici quelques aspects qui vous concernent :

Vous conserverez la ou les mêmes cartes de crédit. Votre ou vos numéros de cartes et d'identification personnelle (« **NIP** ») actuels demeureront les mêmes.

Vous pourrez continuer d'utiliser votre ou vos cartes de crédit dans les magasins pour régler vos achats et dans les guichets automatiques bancaires (« **GAB** ») pour faire des transferts de solde, obtenir des avances de fonds et faire des paiements, comme c'est le cas maintenant. Si vous avez une carte de crédit récompenses, vous continuerez d'accumuler des points comme c'est le cas maintenant.

Vous devez continuer d'effectuer les paiements sur votre ou vos cartes de crédit sans changer vos options actuelles. Dans le cas des paiements préautorisés, consultez la rubrique « Nouvelles dates des relevés » ci-dessous.

Les frais de compte et autres coûts qui s'y rattachent demeureront inchangés. Vous noterez toutefois un changement mineur : les frais des chèques d'accès retournés s'appelleront « frais CAR » dès le **26 septembre 2014**.

L'assurance offerte par votre ou vos cartes de crédit demeurera inchangée. La protection dont vous bénéficiez comme titulaire de carte restera en vigueur aux mêmes conditions.

Si vous en avez une, votre assurance protection de soldes optionnelle ne changera pas. La protection dont vous bénéficiez comme titulaire de carte demeurera en vigueur; les primes, les prestations et les conditions demeureront inchangées.

Renseignements importants sur les changements à votre ou vos comptes

La *Convention de compte*, le *Document d'information* et l'*Avis de confidentialité et de protection des renseignements personnels* ont été mis à jour. Nous joignons la nouvelle version de la *Convention de compte* et de l'*Avis de confidentialité et de protection des renseignements personnels*, ainsi qu'un encart sur les changements importants apportés au *Document d'information* actuel. À moins d'indication contraire, ces changements entrent en vigueur le **26 septembre 2014**. **Veillez lire ces documents et les conserver en lieu sûr à titre de référence; ils contiennent des renseignements importants sur votre ou vos comptes.**

Un virement interbancaire sera considéré comme une avance de fonds. Dès le **26 septembre 2014**, un virement interbancaire sera considéré comme une avance de fonds, conformément à la section « Types d'opérations » de la nouvelle *Convention de compte*.

À la section « Détails de vos opérations », vous noterez des changements dans leur inscription sur votre relevé d'**octobre 2014**. Consultez la section « Types d'opérations » de la nouvelle *Convention de compte*.

La méthode de calcul des intérêts change, mais le taux d'intérêt sur votre compte demeure le même. Ce changement entre en vigueur le premier jour de votre période de relevé qui suit immédiatement le **29 août 2014**. Pour plus de détails sur le calcul des intérêts, consultez la *Convention de compte* ci-jointe.

Chèques d'accès : Vos chèques d'accès ne seront plus valides après la fin de semaine de conversion. Vous pourrez les utiliser jusqu'au **1^{er} septembre 2014**, mais ceux qui seront encaissés après le **25 septembre 2014** seront retournés, et l'institution financière pourrait exiger des frais. Pour les remplacer, vous pourrez en commander à l'adresse mbna.ca/french/index après le **29 septembre 2014**. À noter que les nouveaux chèques d'accès seront émis au taux d'intérêt courant.

Transferts de solde : Si un transfert de solde a été demandé avant le **18 septembre 2014**, il sera traité sans interruption de service. Par contre, toute nouvelle demande de transfert de solde ne sera traitée qu'après le **29 septembre 2014**.

Bonne nouvelle : **Des relevés nouveaux et améliorés**. Nous avons épuré la présentation de nos relevés afin d'en faciliter la lecture. Veuillez prendre connaissance de l'encart *Comment lire votre relevé*, ajouté au relevé d'**octobre 2014**.

Nouvelles dates des relevés : Dès **novembre 2014**, les dates d'émission des relevés varieront de trois à cinq jours par rapport aux dates actuelles. Ce changement pourrait toucher vos dates de paiement, leurs montants et vos paiements préautorisés. Vérifiez dans votre relevé d'**octobre 2014** les modalités de paiement qui s'appliqueront dès le relevé de **novembre 2014**.

Même si vous recevez actuellement des relevés électroniques, entre le **26 août et le 27 septembre 2014**, une version papier vous sera envoyée. Soyez assuré que la transmission des relevés électroniques reprendra dès **octobre 2014**. **Important!** Pour continuer de recevoir les relevés électroniques, vous devez vous inscrire aux Services bancaires en ligne avant le **15 décembre 2014**, sinon vous passerez automatiquement à la version papier. Pour en savoir plus sur l'inscription, consultez la section « Mesures à prendre » de cette lettre.

Mesure à prendre – Voici ce que vous devrez faire le 30 septembre 2014 ou après

La plupart des changements décrits ci-dessous modifieront la façon d'accéder à vos comptes en ligne ou par téléphone. Si vous le jugez plus commode, vous pouvez continuer d'appeler au numéro sans frais indiqué au verso de votre carte de crédit ou visiter le site Web à la même adresse mbna.ca/french/index

Bonne nouvelle pour les utilisateurs des Services bancaires en ligne : Le site mbna.ca/french/index offre certains avantages. Vous trouverez commode de pouvoir notamment :

- télécharger et imprimer jusqu'à sept années de relevés;
- basculer facilement entre le français et l'anglais;
- ajouter des utilisateurs autorisés à votre compte en ligne;
- vous connecter directement au site sans faire défiler de nombreuses pages ou utiliser la protection Sitekey;
- passer sur un simple clic du site principal à notre nouveau site des récompenses, où vous trouverez tous les détails voulus.

*** Mesure à prendre : Inscrivez-vous ou réinscrivez-vous aux Services bancaires en ligne pour continuer de gérer votre ou vos comptes en toute commodité. C'est facile! Il suffit de visiter le site mbna.ca/french/index, le 30 septembre 2014 ou après et de suivre les étapes ci-dessous.**

*** Mesure à prendre : Pour accéder à vos récompenses, inscrivez-vous ou réinscrivez-vous aux Services bancaires en ligne. Après la fin de semaine de conversion, vous aurez accès au nouveau site Web des récompenses par l'entremise des Services bancaires en ligne. Vous devez vous inscrire dans le nouveau système. C'est facile! Il suffit de visiter le site mbna.ca/french/index, le 30 septembre 2014 ou après et de suivre les étapes cidessous.**

Pour vous inscrire ou vous réinscrire aux Services bancaires en ligne, observez les étapes simples suivantes :

1. Dans le site mbna.ca/french/index, cliquez sur Inscription.
2. Établissez votre code d'utilisateur des Services bancaires en ligne et votre mot de passe. Ces données doivent être configurées pour chaque compte, si vous en avez plusieurs. Plus commode, l'ouverture de session se fait au même écran en tapant votre nouveau nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. Le site est plus sécurisé et exige que vous répondiez à des questions d'identification.
4. Vous devrez ensuite lire et accepter deux nouvelles conventions : la *Convention d'accès électronique* et la *Convention de tenue de compte sans papier*.
5. Vous devrez vous réinscrire aux Services bancaires en ligne avant le **15 décembre 2014**, afin de continuer à recevoir vos relevés électroniques, sinon vous passerez automatiquement à la version papier.
6. Si vous continuez de recevoir des relevés papier alors que vous êtes inscrit aux Services bancaires en ligne, profitez de cette occasion pour vous inscrire aux relevés électroniques. Un courriel automatisé vous préviendra lorsque vos relevés électroniques seront accessibles.
7. Au moment de vous inscrire ou de vous réinscrire aux Services bancaires en ligne, vous devrez observer les étapes suivantes pour chaque compte :
 - établir vos préférences de notification électronique
 - vérifier votre profil et vos coordonnées
 - Si vous êtes titulaire d'une carte de crédit récompenses, veuillez imprimer l'historique de vos opérations liées aux récompenses avant le **24 septembre 2014**. Cette information ne sera plus accessible après la fin de semaine de conversion. Le solde de vos récompenses sera reporté et l'historique de vos opérations reprendra à partir du **26 septembre 2014**. Vous pourrez le consulter dès le **30 septembre 2014**. Dans le site mbna.ca/french/index après votre inscription aux Services bancaires en ligne, vous n'aurez qu'à cliquer sur l'onglet des récompenses et à sélectionner « Vérifier votre solde de récompenses » pour afficher votre dossier.

*** Mesure à prendre : Inscrivez-vous aux Services bancaires téléphoniques le 30 septembre 2014 ou après.** Vous devrez établir un code d'utilisateur des Services bancaires téléphoniques pour parler à un agent ou utiliser le système RVI, notre service téléphonique automatisé. Ces données doivent être configurées pour chaque compte, si vous en avez plusieurs. En nous téléphonant, vous devrez établir un code d'utilisateur des Services bancaires téléphoniques. Ayez sous la main votre ou vos cartes de crédit au moment de l'appel.

Vous noterez certains autres changements à nos services RVI :

- une nouvelle voix;
- les options du système RVI seront modifiées; écoutez-les attentivement avant de faire un choix;
- certaines caractéristiques seront supprimées : demandes de réimpression de relevés, de traitement des chèques d'accès et auto-inscription pour l'assurance et le solde des récompenses. Les Services bancaires en ligne les offriront pour la plupart.

*** Mesure à prendre : Si cette lettre n'est pas rédigée dans la langue de votre choix, veuillez nous en informer avant le 24 septembre 2014.** Selon nos dossiers, nous pouvons communiquer avec vous en français et en anglais. Mais, l'information fournie par téléphone et par la poste ne peut l'être que dans une seule langue. Veuillez indiquer dans quelle langue vous préférez être contacté.

Des questions? Nous sommes à votre disposition.

Votre importance à nos yeux se conjugue au présent et au futur. Pour vous renseigner sur le passage au nouveau système, visitez en tout temps notre site mbna.ca/french/index. Pour entendre les mises à jour enregistrées ou parler avec un agent de notre fin de semaine de conversion, composez le **1-800-264-8655**, en tout temps. À l'extérieur du Canada ou des États-Unis, téléphonez à frais virés au **1-613-907-2390**. Si vous utilisez les services ATS (pour malentendants), faites le **1-800-872-5280**.

Veuillez agréer nos salutations distinguées,



Debra Armstrong
Première vice-présidente
Cartes de crédit

Remarque : Si vous possédez chez nous plusieurs comptes dont le nom ou les coordonnées diffèrent, vous recevrez plusieurs lettres. Chacune sera personnalisée selon le compte; lisez-les attentivement. Les renseignements utilisés pour cette lettre datent de **mai 2014** et font abstraction des changements ultérieurs.

À quoi s'attendre durant la fin de semaine de conversion.

Comme il est décrit ci-dessous, de brèves interruptions de service sont à prévoir durant la fin de semaine de conversion du **26 au 30 septembre 2014**. Nous nous excusons des désagréments que cette situation peut vous causer. Inscrivez ces dates importantes à votre calendrier et les mesures que vous devrez prendre.

Pour faire le point en tout temps sur le transfert de votre compte, visitez le site mbna.ca/french/index

Service ou produit	Date
Votre crédit disponible pour la fin de semaine de conversion dépendra de votre solde de clôture au :	25 septembre 2014
Accessibilité du système RVI, notre système téléphonique automatisé :	Les renseignements sur le compte et les options de service seront limités durant la fin de semaine de conversion. Les interruptions de service qui pourraient survenir devraient être mineures. Le système RVI, les renseignements sur les opérations liées aux récompenses, les soldes et leurs transferts seront mis à jour dès le 30 septembre 2014 .
Nos agents seront à votre disposition :	du 26 au 30 septembre 2014
Services bancaires en ligne, clavardage sécurisé et échange des points récompenses MBNA :	Non accessibles du 24 au 29 septembre 2014 . <ul style="list-style-type: none">• Réinscription aux Services bancaires en ligne dès le 30 septembre 2014.• Les renseignements sur les opérations effectuées à l'aide des Services bancaires en ligne, les soldes et leurs transferts seront accessibles dès le 30 septembre 2014.• Les points récompenses MBNA pourront être échangés dès le 30 septembre 2014.

Inscrivez <u>chaque</u> compte aux Services bancaires téléphoniques :	dès le 30 septembre 2014
Inscrire ou réinscrire <u>chaque</u> compte aux Services bancaires en ligne :	dès le 30 septembre 2014
Service de débit préautorisé (« DPA ») et autres opérations :	Vos DPA seront traités comme d'habitude durant la période de conversion; les opérations et les soldes seront mis à jour le 30 septembre 2014 .
Rétablissement ou remplacement du numéro d'identification personnelle (« NIP ») :	Si vous devez rétablir votre NIP, faites-le avant le 24 septembre 2014 . Le NIP ne pourra être rétabli ou remplacé du 25 au 29 septembre 2014 .

La Banque Toronto-Dominion est l'émettrice de cette carte de crédit. MBNA est une division de La Banque Toronto-Dominion. Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

^{MD} MBNA et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.