



On est prêts
pour vous



**Vous
avez une
plainte ?**



Résolution de votre plainte

À la TD, nous prenons au sérieux vos plaintes concernant la TD ou le service que vous avez reçu et nous nous engageons à faire tout ce que nous pouvons pour les résoudre.

D'habitude, la meilleure façon de régler un problème est de le signaler, dès qu'il se présente, à la personne avec laquelle vous faites affaire. Même si vous ne remarquez pas le problème immédiatement, vous pouvez communiquer avec nous à tout moment pour formuler votre plainte. Veuillez utiliser les coordonnées fournies dans cette brochure.

Avant de commencer, vous devriez :

- Avoir sous la main tous les documents justificatifs.
- Déterminer quelle solution serait appropriée selon vous.



Pour nous aider à mieux vous servir, veuillez suivre les trois étapes ci-dessous.

Étape 1 : formulez votre plainte

Pour nous faire part de votre plainte, veuillez utiliser les coordonnées fournies ci-après.

Services bancaires personnels et Crédit personnel

Pour toute plainte concernant TD Canada Trust :

- Comptes-chèques et comptes d'épargne
- Protection contre les découverts, cartes de crédit
- Prêts hypothécaires, prêts et lignes de crédit
- Fonds Mutuels TD, CPG, dépôts à terme
- Services bancaires aux PME TD
- Services bancaires commerciaux TD
- Solutions aux commerçants TD

Vous pouvez également nous joindre au numéro de téléphone ci-dessous pour toute plainte ou demande d'information concernant :

- Financement auto TD
- Services de financement TD inc. (SFTD) – Cartes de crédit

Téléphone : 1-833-259-5980

Courriel : customer.service@td.com

Par mesure de sécurité, n'indiquez jamais vos numéros de compte ou vos NIP, vos noms d'utilisateur, vos mots de passe ou tout autre renseignement confidentiel dans vos courriels.

Services d'assurance

Pour toute plainte concernant TD Assurance :

- Habitation et auto
- Vie et Santé
- Protection de crédit
- Assurance voyage

Téléphone : 1-888-983-7070

Gestion de patrimoine et Placements directs

Pour discuter de toute plainte au sujet de vos comptes Gestion de patrimoine TD, communiquer avec votre conseiller s'avère le meilleur choix. Si vous n'êtes pas certain de la façon de joindre directement votre conseiller, vous pourrez obtenir ses coordonnées en appelant au numéro approprié indiqué ci-dessous.

Planification financière

Téléphone : 1-866-646-7888

Conseils de placement privés

Téléphone : 1-866-646-8822

Services bancaires privés,

Services fiduciaires et Gestion de portefeuille

Téléphone : 1-866-280-2026

Pour toute plainte concernant

Placements directs TD :

Téléphone : 1-800-361-2684

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée à l'étape 1, passez à l'étape 2.

Étape 2 : transmettez votre plainte à un niveau supérieur

Vous pouvez transmettre votre plainte à un échelon supérieur par les moyens suivants :

1. Demandez à la personne avec laquelle vous avez fait affaire à l'étape 1 de transmettre votre plainte à un niveau supérieur en votre nom.
2. Transmettez vous-même votre plainte au Service à la clientèle, à l'aide des coordonnées ci-dessous.

Services bancaires personnels et Crédit personnel

(comprend TD Canada Trust, Financement auto TD, Services de Financement TD inc. (SFTD) – Cartes de crédit)

Par téléphone : 1-888-661-9029

Par courriel : customer.care@td.com

Par la poste : Service à la clientèle,
Toronto-Dominion Centre, P.O. Box
193, Toronto (Ontario) M5K 1H6

Services d'assurance *(TD Assurance)*

Par téléphone : 1-877-734-1288

Par courriel : tdinscc@td.com

Par la poste : Service à la clientèle,
Toronto-Dominion Centre, P.O. Box 1,
Toronto (Ontario) M5K 1A2

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le Service à la clientèle à l'étape 2, vous pouvez passer à l'étape 3 et soumettre votre plainte au Bureau de l'ombudsman de la TD. Assurez-vous de disposer d'une décision par écrit avant de transmettre votre plainte à une instance supérieure.

Gestion de patrimoine et Placements directs

(comprend Gestion de patrimoine TD et Placements directs TD)

Par télécopieur : 1-877-725-9525

Par courriel : td.waterhouse@td.com

Par la poste : Équipe de résolution des plaintes
des clients, P.O. Box 5999, Station F,
Toronto (Ontario) M4Y 2T1

Par mesure de sécurité, n'indiquez jamais vos numéros de compte ou vos NIP, vos noms d'utilisateur, vos mots de passe ou tout autre renseignement confidentiel dans vos courriels.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le Service à la clientèle à l'étape 2, vous pouvez soumettre votre plainte au Bureau de l'ombudsman de la TD (sous l'étape 3) ou à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou, pour les résidents du Québec, à l'Autorité des marchés financiers, ou aux autres services applicables indiqués à la section « Ressources supplémentaires ».

Étape 3 : transmettez la plainte par écrit au Bureau de l'ombudsman de la TD

Veillez prendre connaissance des renseignements ci-dessous en vue de transmettre une plainte au Bureau de l'ombudsman de la TD.

Le Bureau de l'ombudsman de la TD agit à titre de médiateur indépendant au sein de la TD. Il est chargé d'examiner les plaintes des clients qui ne sont pas résolues après les deux premières étapes du processus de résolution de problèmes des clients de la TD.

Le Bureau de l'ombudsman de la TD fait enquête sur les plaintes et assure la liaison entre les clients et les différents secteurs d'activité du Groupe Banque TD au Canada. L'ombudsman de la TD est un employé du Groupe Banque TD. Bien que le Bureau de l'ombudsman de la TD ne relève directement d'aucun secteur d'activité de la TD afin de protéger l'impartialité du Bureau de l'ombudsman, il n'est pas un service indépendant de résolution de différends. Le mandat du Bureau de l'ombudsman de la TD est d'examiner votre plainte et de donner une réponse qui soit objective et impartiale.

Toute plainte transmise au Bureau de l'ombudsman de la TD doit être présentée par écrit. Assurez-vous de fournir vos coordonnées, les détails du problème et la solution que vous proposez. Vous pouvez soumettre votre plainte des manières suivantes :

Par courriel : td.ombudsman@td.com

Par la poste : À l'attention du Bureau de l'ombudsman P.O. Box 1, Toronto-Dominion Centre Toronto (Ontario) M5K 1A2

Si vous avez des questions au sujet du processus de transmission d'une plainte à l'ombudsman, ou si vous avez besoin d'aide pour transmettre votre plainte, vous pouvez nous joindre au **1-888-361-0319** ou consulter notre site Web pour obtenir de plus amples renseignements :

www.td.com/francais/ombudsman.jsp

Ressources supplémentaires

Les services indépendants suivants peuvent vous fournir de l'information et procéder à un examen supplémentaire de votre plainte. Ces organismes pourraient communiquer avec la TD pour faciliter leur enquête en vue de régler le problème.

Pour les plaintes concernant les services bancaires personnels et le crédit personnel

ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)

Site Web : www.bankingombuds.ca

Téléphone : 1-800-941-3655

Courriel : contact@bankingombuds.ca

Poste : 31 Adelaide Street East, P.O. Box 1006 Toronto (Ontario), M5C 2K4

Vous pouvez soumettre votre plainte à ADRBO aux fins d'examen après avoir reçu une réponse par écrit du Bureau de l'ombudsman de la TD ou après que 90 jours se soient écoulés depuis la soumission de votre plainte à l'étape 2.

Pour les plaintes concernant les produits et les services de placement y compris les services offerts par Fonds Mutuels, Gestion de patrimoine et Placements directs

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Site Web : www.obsi.ca/fr

Téléphone : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Poste : 401 Bay Street, Suite 1505, P.O. Box 5, Toronto (Ontario) M5K 2Y4

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI aux fins d'examen dans les 180 jours suivant la date de la réponse finale de Gestion de patrimoine TD, de Placements directs TD ou de Services d'investissement TD Inc. si vous n'êtes pas satisfait de celle-ci, ou après que 90 jours se soient écoulés depuis la soumission de votre plainte à l'étape 2.

Autorité des marchés financiers (AMF) au Québec

Si vous êtes un résident du Québec et que votre dossier de plainte n'est toujours pas réglé, vous pouvez également demander le transfert de votre dossier à l'AMF.

Voir les coordonnées dans la section « Pour les plaintes concernant l'assurance ».

Pour les plaintes concernant l'assurance

Ombudsman des assurances de personne

Site Web : www.oapcanada.ca/

Téléphone : 1-888-295-8112

Poste : 401 Bay Street, P.O. Box 7
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
À l'attention de : Directeur général

Service de conciliation en assurance de dommages

Site Web : www.scadcanada.org/

Téléphone : 1-877-225-0446

Poste : 10 Milner Business Court, Suite 701
Toronto (Ontario) M1B 3C6

Autorité des marchés financiers (AMF) au Québec

Si votre plainte n'est toujours pas réglée et que vous êtes un résident du Québec, vous pouvez également demander à ce que votre dossier soit transféré à l'AMF.

Site Web : www.lautorite.qc.ca

Téléphone : Québec : 418-525-0337

Montréal : 514-395-0337

Autres régions : 1-877-525-0337

Poste : 800, rue du Square-Victoria,
22^e étage C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Organismes de réglementation

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

Téléphone : 1-866-461-2232

Poste : Enterprise Building,
427 Laurier Avenue W., 6th Floor
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)

Site Web : www.mfda.ca

Téléphone : 1-888-466-6332

Courriel : complaints@mfda.ca

Poste : 121 King Street West, Suite 1000
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

Site Web : www.ocrcvm.ca

Téléphone : 1-877-442-4322

Courriel : info-plainte@iircoc.ca

Poste : 121 King Street West, Suite 2000
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)

Site Web : www.priv.gc.ca

Téléphone : 1-800-282-1376

Télécopieur : 1-819-994-5424

Poste : 30, rue Victoria,
Gatineau (Québec) K1A 1H3

Autorité des marchés financiers (AMF) au Québec

Voir les coordonnées dans la section

« Pour les plaintes concernant l'assurance ».

Pour en savoir plus,
rendez-vous en
succursale, composez
le **1-833-259-5980**
ou visitez td.com

AST
1-800-361-1180



Placements directs TD est une division de TD Waterhouse Canada Inc. Gestion de patrimoine TD représente les produits et les services offerts par TD Waterhouse Canada Inc., Gestion privée TD Waterhouse Inc., Services bancaires privés, Gestion de patrimoine TD (offerts par La Banque Toronto-Dominion) et Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD (offerts par La Société Canada Trust). Services d'investissement TD Inc. est le distributeur des fonds mutuels TD chez TD Canada Trust. TD Assurance désigne collectivement les compagnies d'assurance-vie personnelle suivantes : Sécurité Nationale compagnie d'assurance, Primum compagnie d'assurance, Compagnie d'assurances générales TD, Compagnie d'assurance habitation et auto TD et TD, Compagnie d'assurance-vie.

¹⁰⁰ Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.

519461 (1018)