



Gestion de patrimoine TD **Services d'assurance, TD Waterhouse Inc.**

Politique sur l'examen des plaintes et le règlement des litiges pour les résidents du Québec

Objet de la politique

Les Services d'assurance, TD Waterhouse Inc. (« nous », « notre », « nos ») souhaitent que les clients vivent une expérience des plus agréables lorsqu'ils font affaire avec nous. Si un client est insatisfait du service qu'il a reçu, nous souhaitons résoudre la question aussi rapidement et efficacement que possible. La présente Politique sur l'examen des plaintes et le règlement des litiges (la « politique ») a été établie pour aider à gérer la plupart des préoccupations des clients. Elle indique également la marche à suivre relative aux plaintes : réception des plaintes, envoi au plaignant d'un accusé de réception et d'un avis, création d'un dossier de plainte, acheminement du dossier à l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») à la demande du plaignant et dépôt du rapport de plainte auprès de l'AMF.

Définition d'une plainte

Aux fins de la présente politique, une plainte est l'expression d'au moins un des trois éléments ci-dessous, qui persistent après avoir été pris en considération et examinés au niveau de la succursale, par le superviseur :

- un reproche à l'endroit des Services d'assurance, TD Waterhouse Inc. ou de l'un de ses agents;
- un préjudice réel ou potentiel subi par un client;
- une demande de mesure correctrice.

Lorsqu'un problème signalé est réglé dans le cadre des activités habituelles et sans avoir recours aux mesures correctives officielles, la situation n'est pas considérée comme une plainte. Si une préoccupation ou un problème n'est pas résolu en succursale, le client peut porter plainte auprès du chef de la conformité des Services d'assurance, TD Waterhouse Inc.

Processus relatif à l'examen d'une plainte

Les Services d'assurance, TD Waterhouse Inc. et Conformité, Gestion de patrimoine TD examineront chaque plainte de façon juste et équitable. Les plaintes feront l'objet d'une enquête dans un délai raisonnable et les clients recevront une réponse écrite dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. Certaines enquêtes complexes peuvent prendre plus de temps. S'il faut plus de temps pour mener une enquête approfondie, le client en sera informé par écrit.

Après examen de la réponse écrite, le client peut choisir de communiquer avec l'ombudsman de la TD s'il n'est pas satisfait de la solution apportée à sa plainte. L'ombudsman de la TD examinera le dossier et fournira une réponse dans un délai moyen de 90 jours. Cependant, la complexité de certains dossiers peut nécessiter davantage de temps.

Les clients situés au Québec peuvent également demander que le dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF) aux fins d'examen.

Réception d'une plainte

À la réception d'une plainte, un accusé de réception sera envoyé au client le plus tôt possible, en général dans les cinq jours ouvrables. L'accusé de réception doit contenir les renseignements ci-dessous :

- une description de la plainte;
- le nom et les coordonnées de la personne-ressource pendant l'examen de la plainte;
- si la plainte est incomplète, un avis en ce sens doit être envoyé au plaignant pour lui demander plus de détails. Ce dernier doit y répondre avant une date déterminée. Si le plaignant ne donne pas suite à cet avis, la plainte sera considérée comme étant abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la solution apportée à sa plainte ou de l'examen qui en est fait, le transfert de son dossier à l'AMF. Cet avis doit également mentionner que l'AMF pourrait offrir des services de règlement des litiges au client si elle le juge approprié;
- un rappel au plaignant que le fait de déposer une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription des recours devant les tribunaux de droit civil.

Contenu d'un dossier de plainte

Un dossier de plainte est ouvert pour chaque plainte reçue. Ce dossier comprend les renseignements suivants :

- la plainte et tous les documents l'accompagnant;
- l'analyse de la plainte ainsi que tout renseignement supplémentaire relatif à la plainte;
- la réponse écrite à la plainte.

Transmission d'un dossier de plainte à l'AMF

Si le client n'est pas satisfait de la solution apportée à sa plainte ou de l'examen qui en est fait, il peut demander le transfert de son dossier à l'AMF. Le dossier doit contenir tous les documents relatifs à la plainte. Après le transfert, l'AMF examinera le dossier de plainte et, lorsqu'approprié, offrira des services de règlement des litiges.

Le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'entraîne pas la suspension de la prescription des recours civils.

Déclaration obligatoire des plaintes

Deux fois par année, une déclaration précisant le nombre et le type de plaintes reçues est envoyée à l'AMF au moyen du système de rapports de plaintes. Cette déclaration doit être effectuée même si aucune plainte n'a été reçue au cours de la période. La déclaration pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin doit être faite au plus tard le 30 juillet. La déclaration pour la période du 1^{er} juillet au 31 décembre doit être faite au plus tard le 30 janvier.

Les plaintes individuelles seront déclarées à l'AMF au moyen du système de rapports de plaintes dans un délai raisonnable après leur réception, soit avant la fin des périodes de déclaration indiquées ci-dessus.

Coordonnées des personnes responsables de l'examen des plaintes

Les employés des Services d'assurance, TD Waterhouse Inc. qui reçoivent une plainte doivent immédiatement la transmettre à leur superviseur aux fins d'examen.

Le chef de la conformité des Services d'assurance, TD Waterhouse Inc. est responsable de l'examen des plaintes, et veille à ce qu'une réponse soit fournie dans les 90 jours ou à ce que vous soyez avisé si un délai supplémentaire est requis. Cette responsabilité peut être déléguée à un représentant de Conformité, Gestion de patrimoine TD. Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent envoyer leur correspondance à l'adresse ci-dessous :

Kevin Bresler
Chef de la conformité
Services d'assurance, TD Waterhouse Inc.
P.O. Box 5999, Station F
Toronto (Ontario) M4Y 2T1
Numéro de télécopieur : 416-982-3258

Courriel : Kevin.Bresler@td.com

Les clients qui souhaitent transmettre une plainte non résolue à l'ombudsman de la TD peuvent le faire à l'adresse ci-dessous :

Ombudsman de la TD
P.O. Box 1, TD Centre, Toronto (Ontario) M5K 1A2
Numéro de téléphone : 1-888-361-0319
Courriel : td.ombudsman@td.com

Date d'entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 31 janvier 2021.

Services d'assurance, Gestion de patrimoine TD désigne les Services d'assurance, TD Waterhouse Inc., membre du Groupe Banque TD. Tous les produits et services d'assurance sont offerts par l'entremise des conseillers d'assurance vie autorisés de Services d'assurance, TD Waterhouse Inc.