

**Des commentaires?  
Des questions?  
Des plaintes?**

**Vous trouverez  
à l'intérieur  
les ressources à  
votre disposition**



« Il m'importe  
de savoir que  
ma banque se  
soucie de mes  
préoccupations. »

« Je ne veux  
pas répéter mon  
histoire encore  
et encore. »

« Je ne sais  
pas vers qui  
me tourner. »

# Réponse à vos préoccupations

Chez Groupe Banque TD (la TD), nous nous engageons à offrir la meilleure expérience possible à nos clients. Il nous importe de créer un climat de confiance pour notre clientèle. Par conséquent, si vous avez des préoccupations à l'égard de la TD ou du service que vous avez reçu, nous souhaitons collaborer avec vous afin de trouver rapidement une solution efficace.



**Vous trouverez dans ce document les renseignements suivants :**

- Étapes de la résolution de différends
- Coordonnées
- Autres ressources

# Une solution en deux temps, trois mouvements

Grâce à notre processus de résolution, la majorité des différends peuvent être réglés en une seule étape facile.

## Étape 1

### **Discutez avec votre représentant de la TD**

Bien des différends peuvent être résolus dès leur apparition. Discutez de la situation avec votre représentant de la TD, qui vous aidera avec plaisir.

Si ce représentant ne peut régler le différend d'une façon qui vous satisfait, il se tournera vers un directeur ou le groupe de la TD qui est responsable de votre compte.

**Nous désirons résoudre le différend aussi rapidement et simplement que possible. Pour nous aider à y parvenir, veuillez suivre les règles d'or suivantes :**

- Discuter de la situation avec le groupe concerné
- Demander à un directeur de prendre part à la discussion
- Avoir en main tout renseignement qui viendrait préciser le différend

## Coordonnées

### TD Canada Trust

	Rendez-vous à votre succursale ou optez pour l'un des modes de communication suivants :
<b>Téléphone</b>	1-888-572-8925
<b>Courriel</b>	customer.service@td.com
<b>Courrier</b>	Commentaires de la clientèle – TD Canada Trust Toronto-Dominion Centre P.O. Box 193, Toronto (Ontario) M5K 1H6
<b>Télécopieur</b>	1-877-983-2932

### TD Waterhouse

<b>Téléphone</b>	Courtage à escompte : 1-800-465-5463 Planification financière : 1-866-646-7888 Services institutionnels : 1-866-563-6212  Services aux clients privés : 1-866-280-2022  (y compris Services bancaires privés, Services fiduciaires privés, Gestion privée et Conseils de placement privés)  D'autres coordonnées sont affichées sur notre site Web au <a href="http://www.tdwaterhouse.ca/francais">www.tdwaterhouse.ca/francais</a>
------------------	---

### Protection d'assurance-crédit TD

<b>Téléphone</b>	1-888-983-7070
<b>Courriel</b>	td.insurancecustomercare@td.com
<b>Courrier</b>	Service à la clientèle de TD Assurance 120 Adelaide St. W., 2nd Floor, Toronto (Ontario) M5H 1T1
<b>Télécopieur</b>	416-944-5827

Si vous avez des questions d'ordre général, communiquez avec BanqueTel en composant le **1-888-572-8925**. Si vous désirez traiter directement avec le groupe de la TD qui est responsable de votre compte, trouvez ce groupe dans la liste ci-dessus et communiquez avec celui-ci de la façon qui vous convient, que ce soit par téléphone, par courriel, par courrier ou par télécopieur.

Si vous optez pour le courriel, n'inscrivez aucun renseignement personnel ou confidentiel dans votre message, puisqu'il ne s'agit pas d'un mode de communication sécuritaire.

## Autres étapes possibles

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée à la première étape, la TD a prévu deux autres mécanismes internes pour vous venir en aide.

### Étape 2

## Signalez votre problème à un niveau supérieur

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution que nous vous présentons, vous pouvez signaler votre problème à un représentant de la haute direction en vous rendant à votre succursale. Vous pouvez également le faire en utilisant les coordonnées ci-dessous.

### Coordonnées pour la résolution de différends à un niveau hiérarchique supérieur

<b>Courrier</b>	Commentaires de la clientèle – TD Canada Trust Toronto-Dominion Centre P.O. Box 193, Toronto (Ontario) M5K 1H6
<b>Télécopieur</b>	1-877-983-2932
<b>Téléphone</b>	1-888-572-8925
<b>Courriel</b>	customerfeedback@td.com

### Coordonnées de TD Waterhouse pour la résolution de différends à un niveau hiérarchique supérieur

<b>Courrier</b>	Groupe de soutien à la clientèle 77 Bloor Street West, 10th Floor P.O. Box 5999, Stn. F, Toronto (Ontario) M4Y 2T1
<b>Télécopieur</b>	1-877-725-9525
<b>Courriel</b>	td.waterhouse@td.com

## Étape 3

### Signalez votre problème à l'ombudsman de la TD

Si vous n'obtenez pas satisfaction aux deux premières étapes, veuillez communiquer avec l'ombudsman de la TD. Le Bureau de l'ombudsman de la TD agit à titre de médiateur indépendant entre les clients et les différents groupes de la TD afin de se prononcer sur les différends non réglés. Lorsque vous faites appel à l'ombudsman de la TD, son bureau procède à une enquête minutieuse et impartiale, puis s'emploie à trouver une solution juste et raisonnable.

En règle générale, l'ombudsman de la TD ne se penche pas sur les situations relatives aux politiques de la Banque, notamment en ce qui a trait aux politiques d'octroi de crédit et aux décisions de gestion de risque, aux taux d'intérêt et aux frais imposés aux clients, ni sur celles pour lesquelles une action en justice a été mise en œuvre ou menée.

#### Coordonnées de l'ombudsman de la TD

**Courrier** Ombudsman de la TD  
P.O. Box 1, Toronto-Dominion Centre  
Toronto (Ontario) M5K 1A2

**Télécopieur** 416-983-3460

**Courriel** [td.ombudsman@td.com](mailto:td.ombudsman@td.com)

Inscrivez vos prénom et nom, votre adresse ainsi que votre numéro de téléphone dans votre lettre, courriel ou télécopie, et ajoutez-y une description de la situation. Vous pouvez également joindre l'ombudsman de la TD en composant le 416-982-4884 ou le 1-888-361-0319 (numéro sans frais).

# Autres ressources – organismes externes

Les services indépendants suivants peuvent vous fournir des renseignements et réexaminer votre plainte si vous souhaitez contester la décision de l'ombudsman de la TD. Vous pouvez également communiquer avec ces services si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 90 jours suivant l'escalade hiérarchique (Étape 2).

Pour les plaintes relatives à TD Canada Trust, communiquez avec :

<b>Courrier</b>	ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) 112 Adelaide Street East Toronto (Ontario) M5C 1K9
<b>Téléphone</b>	1-800-941-3655
<b>Télécopieur</b>	1-877-307-0014
<b>Courriel</b>	contact@bankingombuds.ca
<b>Site Web</b>	www.bankingombuds.ca

Pour les plaintes relatives à TD Waterhouse, communiquez avec :

<b>Courrier</b>	Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) 401 Bay Street, Suite 1505 P.O. Box 5 Toronto (Ontario) M5H 2Y4
<b>Téléphone</b>	1-888-451-4519
<b>Télécopieur</b>	1-888-422-2865
<b>Courriel</b>	ombudsman@obsi.ca
<b>Site Web</b>	www.obsi.ca

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI aux fins d'examen 90 jours après l'avoir soumise à TD Waterhouse ou lorsque vous avez reçu une décision que vous souhaitez contester.

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada supervise les institutions financières, notamment les banques, afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

À la TD, nous offrons à nos clients une protection accrue grâce à nos engagements envers le public et au respect de certains codes de conduite du secteur bancaire. Ces codes et engagements comprennent les suivants :

- Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Compte à frais modiques

**L'ADRBO et l'OSBI peuvent communiquer avec les employés internes chargés de la résolution des différends au sein du Groupe Banque TD, y compris ceux du Bureau de l'ombudsman de la TD, afin de donner suite le plus rapidement possible à votre plainte.**

- Engagement relatif aux services non sollicités
- Politique Responsabilité zéro de *Visa*\*
- *Visa* e-Promesse
- Engagement portant sur les règlements relatifs aux billets à capital protégé
- Paiements en ligne
- Garantie de sécurité en ligne
- Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires
- Engagement en matière de périodes de retenue de fonds

Vous pouvez obtenir des exemplaires des codes de conduite et des engagements envers le public ainsi que des renseignements supplémentaires à ce sujet en visitant notre site Web à l'adresse **[www.td.com/francais](http://www.td.com/francais)** ou en communiquant avec l'un de nos représentants au numéro de téléphone suivant : **1-888-572-8925**.

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 volontaire, communiquez par écrit avec l'ACFC à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière  
financière du Canada  
Enterprise Building, 6th Floor  
427 Laurier Avenue West  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

**Téléphone : 1-866-461-2232**

**Site Web : [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)**

**Veillez noter** que l'ACFC n'intervient pas dans des recours ou des demandes de compensation. Toutes les demandes de ce type adressées au Groupe Banque TD doivent être soumises suivant le processus de résolution décrit dans le présent document.



**Pour de plus amples  
renseignements, rendez-vous  
à une succursale, composez le  
1-888-572-8925 ou visitez le  
[www.td.com/francais](http://www.td.com/francais)**

**In English (en anglais)  
1-866-222-3456**

**國、粵語  
(en cantonais ou en mandarin)  
1-800-328-3698**

**ATM 1-800-361-1180**



---

TD Waterhouse représente les produits et services offerts par TD Waterhouse Canada Inc. — membre du Fonds canadien de protection des épargnants, Gestion privée TD Waterhouse Inc., Services aux clients privés TD Waterhouse (offerts par La Banque Toronto-Dominion) et Services fiduciaires privés TD Waterhouse (offerts par La Société Canada Trust). <sup>MD</sup> / Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou d'une filiale en propriété exclusive au Canada et/ou dans d'autres pays.

519461(0911)

# Résolution des plaintes pour les produits ou services de MBNA et de CUETS Financial

Nous sommes heureux d'annoncer aux clients titulaires de produits de crédit de MBNA et de CUETS Financial l'acquisition de la Banque MBNA Canada par le Groupe Banque TD en date du 1<sup>er</sup> décembre 2011.

Nous nous engageons à vous procurer la meilleure expérience client possible. Il nous importe de créer un climat de confiance pour notre clientèle. Si vous avez un problème, nous souhaitons collaborer avec vous afin d'y trouver rapidement une solution efficace.

En suivant les étapes ci-dessous, vous nous aiderez à accélérer la résolution de votre problème.

## ÉTAPE 1

### Parlez à votre représentant MBNA ou CUETS Financial

De nombreux problèmes peuvent être réglés dès qu'ils surviennent. Faites part de votre problème à un représentant du Service à la clientèle de MBNA ou de CUETS Financial qui sera heureux de vous aider.

Si le représentant du Service à la clientèle de MBNA ou de CUETS Financial n'est pas en mesure de résoudre votre problème à votre satisfaction, veuillez demander à parler à un gestionnaire.

Pour nous joindre :

<b>Poste</b>	MBNA À l'attention de : Service à la clientèle C.P. 9614 Ottawa (Ontario) K1G 6E6  CUETS Financial À l'attention de : Service à la clientèle C.P. 3030 Regina (Saskatchewan) S4P 3G8
<b>Téléphone</b>	MBNA 1-888-876-6262
<b>ATS</b>	1-800-872-5280

**Téléphone** CUETS Financial  
1-800-561-7849

## ÉTAPE 2

### Faites intervenir un cadre supérieur

Si vous avez communiqué avec nous et n'êtes pas satisfait de la résolution qui a été suggérée, vous pouvez faire part de votre problème à un représentant de la haute direction par téléphone ou par écrit comme suit :

**Poste** MBNA/CUETS Financial  
À l'attention de : Bureau de la  
défense des intérêts des clients  
C.P. 9629  
Ottawa (Ontario) K1G 6V1

**Téléphone** 1-877-405-6262

## ÉTAPE 3

### Communiquez avec l'ombudsman de la TD

Si après avoir suivi les deux premières étapes vous estimez toujours que votre problème n'a pas été réglé, veuillez communiquer avec l'ombudsman de la TD aux coordonnées ci-dessous. Le Bureau de l'ombudsman de la TD agit à titre de médiateur indépendant entre les clients et les différents groupes de la TD (y compris MBNA et CUETS Financial) afin de se prononcer sur les différends non réglés. Lorsque vous faites appel à l'ombudsman de la TD, son bureau procède à une enquête minutieuse et impartiale, puis s'emploie à trouver une solution juste et raisonnable.

En règle générale, l'ombudsman de la TD ne se penche pas sur les situations relatives aux politiques de la Banque, notamment en ce qui a trait aux politiques d'octroi de crédit et aux décisions de gestion de risque, aux taux d'intérêt et aux frais imposés aux clients, ni sur les différends pour lesquels une action en justice a déjà été intentée ou pour lesquels une décision a déjà été rendue.

**Poste** Ombudsman de la TD  
C.P. 1, Centre Toronto-Dominion  
Toronto (Ontario) M5K 1A2

**Télécopieur** 1-866-891-2410

**Courriel** [td.ombudsman@td.com](mailto:td.ombudsman@td.com)

Veillez inscrire votre nom au complet, votre adresse et votre (vos) numéro(s) de téléphone ainsi que les détails de votre problème dans votre lettre, courriel ou télécopie. Vous pouvez également joindre l'ombudsman de la TD en composant le 416-982-4884 ou le 1-888-361-0319 (numéro sans frais).

## **Autres ressources – organismes externes**

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

Ce service indépendant de règlement de différends peut vous fournir des renseignements et procéder à un nouvel examen de votre plainte si vous êtes en désaccord avec la décision de l'ombudsman de la TD. Vous pouvez communiquer avec ce service si vous n'avez pas reçu de réponse plus de 90 jours après avoir soumis votre problème à un niveau hiérarchique supérieur.

**Poste** ADR Chambers – Bureau de  
l'Ombudsman des services  
bancaires (ADRBO)  
112, rue Adelaide Est  
Toronto (Ontario) M5C 1K9

**Téléphone** 1-800-941-3655

**Télécopieur** 1-877-307-0014

**Courriel** [contact@bankingombuds.ca](mailto:contact@bankingombuds.ca)

**Site Web** [www.bankingombuds.ca](http://www.bankingombuds.ca)

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada supervise les institutions financières comme les banques afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

L'ACFC renseigne également les consommateurs et surveille les codes de conduite volontaires et les engagements publics conçus pour protéger les intérêts des consommateurs. Nous offrons à nos clients une protection accrue grâce à nos engagements publics et au respect de certains codes de conduite du secteur bancaire. Pour obtenir plus de renseignements sur nos codes de conduite volontaires et nos engagements

publics, veuillez consulter les procédures de la TD en matière de gestion des plaintes, que vous trouverez dans une succursale TD Canada Trust ou en ligne à [www.td.com](http://www.td.com).

Si vous avez une plainte à formuler relativement à une possible violation d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite de l'industrie, vous pouvez contacter l'ACFC par téléphone, par la poste ou au moyen de leur site Web comme suit :

**Poste** Agence de la consommation en matière financière du Canada  
Édifice Entreprise, 6<sup>e</sup> étage  
427, av. Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

**Téléphone** 1-866-461-2232

**Site Web** [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

**Veillez noter** que l'ACFC n'intervient pas dans les affaires impliquant la tarification des produits et les erreurs de facturation ou de paiement. Toutes les demandes de ce type doivent être soumises suivant le processus de résolution décrit dans le présent document.

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

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada effectue des enquêtes portant sur les enjeux liés à la protection de la vie privée régis par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Si votre plainte ou demande de renseignements porte sur un enjeu lié à la protection de la vie privée, veuillez communiquer avec le CPVP comme suit :

**Poste** Commissariat à la protection de la vie privée du Canada  
112, rue Kent  
Ottawa (Ontario) K1A 1H3

**Téléphone** 1-800-282-1376

**Télécopieur** 613-947-6850

**Site Web** [www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)