

L'ombudsman du Groupe Financier Banque TD (GFBTD) Mandat et processus

Le Bureau de l'ombudsman a pour mandat de servir d'intermédiaire entre le client et son secteur d'affaires au sein du Groupe Financier Banque TD (« GFBTD ») ou l'une de ses filiales canadiennes ou l'un de ses autres secteurs (y compris Courtage à escompte TD Waterhouse et Conseils de placement privés TD Waterhouse). Le Bureau de l'ombudsman examine les préoccupations de clients qui subsistent après le processus interne de règlement des litiges du GFBTD.

Le Bureau de l'ombudsman procède à un examen approfondi et impartial des questions liées aux préoccupations de la clientèle. Nous examinons le cas et les documents connexes aussi bien avec le client qu'avec le secteur d'affaires en cause, afin de bien comprendre les instructions et les attentes du client, le niveau ou le type de service que le secteur avait convenu de fournir et les raisons pour lesquelles les attentes du client n'ont pas été satisfaites.

L'objectif du Bureau de l'ombudsman est d'en arriver à une solution juste et équitable tant pour le client que pour le GFBTD. Le temps d'enquête concernant la préoccupation du client peut varier et il n'est pas inhabituel que l'enquête s'étende sur une période de 90 jours. Certains dossiers plus complexes peuvent exiger encore plus de temps, notamment lorsqu'il est question d'investissements. L'enquête débute au moment où nous recevons un consentement écrit du client.

Le service offert par l'ombudsman :

- est volontaire, confidentiel et sans frais;
- est l'occasion d'avoir une discussion franche et ouverte;
- est une option d'une efficacité comparable au recours en justice pour la résolution des préoccupations des clients;
- offre au GFBTD et aux clients un examen définitif et en toute indépendance des questions non résolues;
- permet au GFBTD de recevoir une rétroaction impartiale au sujet de ses services, de ses produits et de son fonctionnement;
- lorsque cela est approprié, permet de formuler des recommandations de résolution des préoccupations si l'enquête établit que les mesures prises ou non prises par le GFBTD sont directement responsables des coûts engagés ou des pertes subies par le client.

Le service offert par l'ombudsman du GFBTD n'inclut pas ce qui suit :

- faire enquête sur des préoccupations portant sur les frais de service, les taux d'intérêt, les pénalités relatives aux remboursements anticipés de placements ou de prêts hypothécaires ou autres aspects des politiques générales;
- recevoir une plainte qui fait l'objet d'un litige ou qui porte sur des opérations dont les archives n'existent plus au GFBTD;
- renverser ou réévaluer les décisions de crédit, quoique dans certains cas nous pourrions examiner le processus afin de vérifier que les politiques et méthodes ont bien été appliquées;
- renverser ou réévaluer les décisions de souscription dont celles relatives aux demandes de règlement d'assurance;
- offrir des conseils ou des conclusions en matière juridique ou de réglementation;
- accorder un sursis ou une prorogation ou l'abandon d'une action en justice ou d'un délai de prescription ne relevant pas du Bureau de l'ombudsman, relativement à un litige entre vous et le GFBTD, à moins d'une entente écrite avec nous en ce sens.

Afin d'aider les clients, nous aurons à leur demander, ainsi qu'au GFBTD, des renseignements d'ordre confidentiel.

Aux fins de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman convoquera le GFBTD et tout autre individu ou entreprise concerné ou touché d'une façon quelconque par les questions soulevées par écrit, et examinera la plainte et en discutera avec ces derniers. Nous pourrions demander auprès de ces parties, leur fournir ou partager avec eux, des copies des documents. Quoique les préoccupations des clients pourraient relever d'un seul secteur d'affaires au sein du GFBTD, les clients consentent à ce que le Bureau de l'ombudsman examine l'ensemble des comptes et des services qu'ils détiennent auprès du GFBTD. Cependant, le cas échéant, nous partagerons les renseignements uniquement avec le secteur d'affaires visé dans le dossier, si ces comptes et services sont détenus par ce même secteur.

Nous convenons avec les clients que la confidentialité de toute la correspondance avec le Bureau de l'ombudsman sera préservée entre le GFBTD et le Bureau de l'ombudsman.

Le recours au service de l'Ombudsman constitue une option économique comparativement au recours en justice. Au cours de l'enquête de l'Ombudsman, les clients ne renoncent d'aucune façon à leurs droits d'engager une poursuite judiciaire relativement à leur plainte. Si un client décide d'engager une poursuite devant les tribunaux avant la fin de notre enquête, celle-ci cessera. Si, à tout moment, un client participe à une poursuite judiciaire contre le GFBTD relativement à cette plainte, il consent à ne pas exiger qu'un représentant du Bureau de l'ombudsman produise nos dossiers ou archives ou qu'il soit appelé à témoigner. Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction d'un client, il peut parler à d'autres des circonstances l'entourant jusqu'au moment où il soumet la plainte au Bureau de l'ombudsman.

Le GFBTD consent aux mêmes conditions relativement à ses échanges avec le Bureau de l'ombudsman.

Nous demandons aux clients d'attester leur compréhension de ce qui précède et de signifier leur consentement au contenu de ce même texte en signant la copie d'une lettre expliquant le mandat de l'ombudsman, ainsi que les modalités et le processus.