



## **Objet de la politique**

Gestion de Placements TD Inc. ("GPTD", "nous", "notre", "nos") souhaite que ses clients vivent une expérience des plus agréables lorsqu'ils font affaire avec nous. Si un client a une préoccupation ou un problème à l'égard d'un produit que nous lui avons offert ou vendu ou d'un service que nous lui avons fourni, il est important pour nous de corriger la situation le plus rapidement et le plus efficacement possible.

La présente Politique sur l'examen des plaintes et le règlement des litiges (la "politique") a été établie pour décrire les mesures prises par GPTD à la suite de la réception d'une plainte d'un client qui est un résident du Québec.

## **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 par Distributions aux institutions, Gestion relationnelle:

- Un reproche à notre endroit ou à l'endroit de l'une de nos personnes physiques inscrites.
- 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 par un gestionnaire relationnel, la plainte sera transmise au directeur général et chef, Distribution aux institutions, GPTD.

## **Contenu d'un dossier de plainte**

Un dossier sera ouvert pour chaque plainte reçue (le "dossier de plainte") et comprendra les éléments ci-dessous :

- Une description de la plainte et tous les documents envoyés par le client en lien avec la plainte.
- L'analyse de la plainte effectuée par GPTD ainsi que tout renseignement supplémentaire relatif à la plainte.
- Une copie de la réponse transmise par écrit au client à l'égard de la plainte.

## **Réception d'une plainte**

À la réception d'une plainte, un accusé de réception écrit sera envoyé au client le plus tôt possible, et au plus tard dans les 10 jours civils. L'accusé de réception contiendra les renseignements ci-dessous :

- La date à laquelle la plainte a été consignée dans le registre des plaintes, à l'interne et auprès de GPTD.
- Le droit du client d'examiner le dossier de plainte.
- Une description de la plainte, qui précise un ou plusieurs des éléments ci-dessous :
  - Le reproche à l'endroit de GPTD ou de l'une de ses personnes inscrites.
  - Le préjudice réel ou potentiel.
  - Les mesures correctrices demandées.
- Le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Un avis pour demander plus de détails au client si la plainte est incomplète. Ce dernier doit y répondre avant une date déterminée. Si le client ne donne pas suite à cet avis, la plainte sera considérée comme abandonnée.
- La présente politique.
- Un avis au client l'informant de ce qui suit :
  - Si le client n'est pas satisfait de la solution apportée à sa plainte ou de l'examen qui en est fait, il a le droit de demander le transfert de son dossier à l'Autorité des marchés financiers ("AMF") aux fins d'examen.

- Après le transfert, l'AMF examinera le dossier de plainte et pourrait offrir des services de règlement des litiges si elle le juge approprié.
- Un rappel au client que déposer une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription des recours devant les tribunaux de droit civil à l'endroit de GPTD.

### **Processus relatif à l'examen d'une plainte**

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.

### **Transmission du dossier de plainte à l'ombudsman de la TD**

Après examen de la réponse écrite de GPTD, le client peut choisir de transmettre sa plainte à l'ombudsman de la TD s'il n'est pas satisfait de la solution qui y est apportée. Toute plainte transmise à l'ombudsman de la TD doit être présentée par écrit. Le client doit fournir à l'ombudsman de la TD ses coordonnées, les détails de la plainte et la solution proposée. Les coordonnées de l'ombudsman de la TD sont indiquées ci-dessous.

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. GPTD recommande aux clients d'attendre qu'une enquête soit effectuée et qu'une réponse écrite à la plainte soit fournie avant de communiquer avec l'ombudsman de la TD. Toutefois, les clients peuvent communiquer avec l'ombudsman de la TD en tout temps. Veuillez noter que les délais légaux de prescription continuent d'être en vigueur pendant l'examen d'une plainte par l'ombudsman de la TD, ce qui peut avoir des répercussions sur la capacité à entamer une poursuite au civil.

Veuillez noter que l'ombudsman de la TD fait partie du Groupe Banque TD. L'ombudsman de la TD ne relève pas directement d'un secteur d'activité de la TD de manière à protéger son impartialité. Cependant, il ne constitue pas un service indépendant de règlement des différends. Il a pour mandat d'examiner la plainte et de donner une réponse qui est objective et impartiale.

### **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 dont il est question. Une déclaration pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin doit être effectuée au plus tard le 30 juillet. Une déclaration pour la période du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre doit être effectuée 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 clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent envoyer leur correspondance à l'adresse ci-dessous :

Mark Cestnik  
Directeur général et chef, Distribution aux institutions  
Gestion de Placements TD Inc.  
161 Bay Street, 34th Floor  
Toronto, ON M5J 2T2  
Numéro de téléphone : 1-888-834-6339 / 416-983-0055  
Courriel : [inst.info@tdam.com](mailto:inst.info@tdam.com)



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

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

Pour obtenir plus de renseignements sur l'ombudsman de la TD, consultez ce [site Web](#).

### **Dernière révision**

Cette politique a été examinée et approuvée pour la dernière fois par le Comité de surveillance des politiques de GPTD le 9 avril 2021.