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
- Réfléchir à la solution souhaitée

Par mesure de sécurité, n'envoyez jamais par courriel vos numéros de compte ou vos NIP, vos noms d'utilisateur, vos mots de passe ou tout autre renseignement confidentiel.

Pour nous aider à trouver une solution, 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, Services bancaires aux entreprises, Services de crédit et Services de financement

Pour toute plainte concernant TD Canada Trust, y compris les produits et services suivants, utilisez le numéro de téléphone sans frais ci-dessous :

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

Téléphone : 1-833-259-5980

mbna

Pour toute plainte concernant MBNA, utilisez les coordonnées ci-dessous (les numéros sont sans frais) :

Téléphone : 1-888-876-6262

Téléscripteur/ATS : 1-800-872-5758

Adresse postale : À l'attention de :
Service à la clientèle de MBNA
C.P. 9614, Ottawa (Ontario)
K1G 6E6

Étape 1

Services d'assurance

Pour les plaintes concernant TD Assurance[1], utilisez les coordonnées ci-dessous (les numéros de téléphone sont sans frais) :

Assurance habitation et auto
Téléphone : 1-866-361-2311

Réclamations d'assurance habitation et auto
Veuillez communiquer directement avec votre expert en sinistres par téléphone ou par courriel.

Vie et Santé
Téléphone : 1-888-788-0839, option #1

Assurance pour petites entreprises
Téléphone : 1-855-724-2883

Assurance voyage

- Pour les plaintes liées aux services des ventes et d'administration des polices, communiquez avec notre administrateur CanAm Services d'Assurance (2018) Limitée au 1-833-962-1143.
- Pour les plaintes liées aux réclamations, communiquez avec notre administrateur Gestion Global Excel inc. au 1-833-962-1140.

Pour toute plainte liée à l'assurance voyage, votre première étape consistera à transmettre votre plainte à notre administrateur :

- Parlez à l'un des représentants autorisés au sujet de votre préoccupation.
- Si un représentant autorisé ne peut pas résoudre votre problème, il sera transmis à son superviseur pour vous aider.

Services d'investissement TD Inc.[2]

Pour les plaintes concernant un compte de Services d'investissement TD Inc., veuillez communiquer directement avec votre directeur de succursale TD Canada Trust.

Gestion de patrimoine TD

Pour discuter d'une plainte au sujet d'un compte 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 sans frais approprié indiqué ci-dessous. Vous serez redirigé en conséquence.

Planification financière,
Gestion de patrimoine TD[3]
Téléphone : 1-866-646-8823

Conseils de placement privés,
Gestion de patrimoine TD[3]
Téléphone : 1-844-321-7101

Services bancaires privés,
Gestion de patrimoine TD[4]
Téléphone : 1-833-259-5980

Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD[4]
Téléphone : 1-866-854-2440

Gestion de portefeuille,
Gestion de patrimoine TD[4]
Communiquez directement avec votre gestionnaire de portefeuille.

Services d'assurance,
Gestion de patrimoine TD[5]
Téléphone : 1-888-992-4245

Placements directs TD[3]

Si votre compte est autogéré, veuillez communiquer avec nous au numéro de téléphone sans frais ou à l'adresse courriel ci-dessous :

Téléphone : 1-800-361-2684
Courriel : td.waterhouse@td.com

Valeurs Mobilières TD Inc.

Pour discuter d'une préoccupation au sujet d'un compte de Valeurs Mobilières TD Inc., veuillez communiquer directement avec votre directeur des relations-clients.

Étape 2

Si vous ne connaissez pas les coordonnées de votre directeur des relations-clients, vous pouvez envoyer un courriel directement à Conformité, Valeurs Mobilières TD Inc., à l'adresse courriel ci-dessous. Vous serez redirigé en conséquence.

Courriel : tdsinsteqcomp@tdsecurities.com

Solutions de placement mondiales TD (SPMTD)[6]

Si vous êtes un client institutionnel de Gestion de Placements TD Inc. et que vous avez une préoccupation en ce qui concerne les services reçus de SPMTD, veuillez communiquer directement avec votre directeur des relations-clients ou un associé.

Au besoin, nous vous enverrons un accusé de réception de votre plainte généralement dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception. Au besoin, nous vous enverrons un avis écrit indiquant le résultat de l'enquête une fois que la plainte aura été examinée.

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 niveau supérieur par l'un des moyens suivants :

1. Demander à la personne avec laquelle vous avez fait affaire à l'étape 1 de transmettre votre plainte à un niveau supérieur en votre nom.

ou

2. Transmettre vous-même directement votre plainte, à l'aide du numéro de téléphone sans frais, du courriel ou de l'adresse postale ci-dessous.

Services bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises, Services de crédit et Services de financement

(comprend TD Canada Trust, Financement auto TD et Services bancaires privés TD)

Téléphone : 1-888-661-9029
Courriel : TD.Experience.Client@td.com
Adresse postale : Services bancaires personnels au Canada (SBPC) Service à la clientèle
Toronto-Dominion Centre, P.O. Box 1, Toronto ON M5K 1A2

mbna

Pour toute plainte concernant MBNA qui ne se rapporte pas à l'assurance, utilisez les coordonnées ci-dessous :

Téléphone : 1-877-405-6262
Courriel : customerrelations@td.com
Adresse postale : À l'attention de : Relations avec la clientèle de MBNA
Toronto-Dominion Centre
P.O. Box 1
Toronto, ON M5K 1A2

Pour toute plainte concernant MBNA qui se rapporte à l'assurance :

Téléphone : 1-877-734-1288
Courriel : tdinscc@td.com
Adresse postale : Service à la clientèle de TD Assurance
320 Front Street W., 3rd Floor
Toronto, ON M5V 3B6

Services d'assurance *(TD Assurance)*

Téléphone : 1-877-734-1288
Courriel : tdinscc@td.com
Adresse postale : Service à la clientèle, TD Assurance
Toronto-Dominion Centre
P.O. Box 1
Toronto, ON M5K 1A2

Étape 2

Services d'investissement TD Inc.

Téléphone : 1-888-661-9029
Courriel : TD.Experience.Client@td.com
Adresse postale : Services bancaires personnels au Canada (SBPC) Service à la clientèle
Toronto-Dominion Centre
P.O. Box 1
Toronto, ON M5K 1A2

Gestion de patrimoine TD[4] et Placements directs TD[3]

Courriel : td.waterhouse@td.com
Adresse postale : Relations avec les clients, Gestion de patrimoine TD
79 Wellington Street W., 5th Floor
Toronto, ON M5K 1A2
Télécopieur : 416-982-2452

Vos préoccupations sont importantes pour nous. Nous ferons de notre mieux pour les traiter et les résoudre pour vous. Au besoin, nous vous enverrons un accusé de réception de votre plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

En plus de l'accusé de réception par écrit de votre plainte, nous vous enverrons une réponse détaillée par écrit dans les 90 jours suivant sa date de réception. Dans certains cas, nous sommes tenus d'envoyer une réponse détaillée par écrit dans les 56 ou 60 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée à l'étape 2, vous pouvez passer à l'étape 3 et soumettre votre préoccupation au Bureau principal d'examen des plaintes de clients (service affilié qui est un processus volontaire décrit à l'étape 3) ou à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Si vous souhaitez transmettre votre plainte directement à l'OSBI, vous devez le faire dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse. Vous pouvez immédiatement transmettre votre plainte directement à l'OSBI si vous ne recevez

pas de réponse dans le délai stipulé dans l'accusé de réception par écrit de votre plainte.

Si votre plainte concerne les Services bancaires privés, Gestion de patrimoine TD[4], vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI aux fins d'examen jusqu'à 180 jours après avoir reçu une réponse par écrit du Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC) et qui ne vous satisfait pas, ou 56 jours après avoir soumis votre plainte à la TD à l'étape 1.

Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez également passer à l'étape 3 pour soumettre votre préoccupation à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Vous pouvez demander en tout temps à l'AMF d'examiner votre dossier de plainte.

Si votre plainte concerne les Services d'assurance, Gestion de patrimoine TD[5] et que notre réponse ne vous convient pas, vous pouvez transmettre votre plainte au Bureau principal d'examen des plaintes de clients. Si la réponse du Bureau principal d'examen des plaintes de clients ne vous convient pas, vous pouvez transmettre votre plainte à l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP). Les coordonnées de l'OAP sont indiquées à l'étape 3.

Valeurs Mobilières TD Inc.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par votre directeur des relations-clients, vous pouvez communiquer avec Conformité, Valeurs Mobilières TD Inc. à l'adresse ci-dessous ou passer directement à l'**étape 3** :

Courriel : tdsinsteqcomp@tdsecurities.com

Solutions de placement mondiales TD

Si une préoccupation ou un problème n'est pas résolu avec votre directeur des relations-clients ou un associé, la plainte peut être transmise au directeur général et chef, Distribution

institutionnelle au moyen des coordonnées suivantes :

Téléphone : 1-888-834-6339 ou 416-983-0055
Courriel : inst.info@tdam.com
Adresse postale : TD Global Investment Solutions
161 Bay Street, 30th Floor
Toronto, ON M5J 2T2

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le directeur général et chef, Distribution institutionnelle, ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 90 jours (60 jours pour les résidents du Québec) suivant la date de soumission de votre plainte, passez à l'étape 3. L'étape 3 explique comment transmettre votre plainte au Bureau principal d'examen des plaintes de clients, à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et, pour les résidents du Québec, à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée à l'étape 2, passez à l'étape 3.

Étape 3
Autres options de transmission à un niveau supérieur

L'étape 3 présente plusieurs options de transmission à un niveau supérieur, ce qui peut entraîner un examen approfondi de votre préoccupation ou l'obtention de renseignements supplémentaires.

Transmettez la plainte au Bureau principal d'examen des plaintes de clients

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

Lorsque vous transmettez un dossier au Bureau principal d'examen des plaintes de clients, assurez-vous de fournir vos coordonnées, les détails du problème et la solution que vous proposez. Vous pouvez soumettre votre plainte d'une des manières suivantes (le numéro de téléphone est sans frais) :

Courriel : td.bpepc@td.com
Téléphone : 1-888-361-0319
Adresse postale : À l'attention du Bureau principal d'examen des plaintes de clients
P.O. Box 1, Toronto-Dominion Centre, Toronto, ON M5K 1A2
Site Web : https://www.td.com/ca/fr/a-propos-de-la-td/services-ala-clientele/bureau-principal-d-examen-des-plaintes-de-clients

La décision de faire appel au Bureau principal d'examen des plaintes de clients vous appartient. Le temps requis pour l'examen du dossier par le Bureau principal d'examen des plaintes de clients et l'obtention d'une réponse varie; un dossier complexe peut nécessiter davantage de temps. Veuillez noter que les délais légaux de prescription continuent d'être en vigueur pendant l'examen d'une plainte par le Bureau principal d'examen des plaintes de clients, ce qui peut avoir une incidence sur la capacité à entamer une poursuite au civil.

Étape 3

Transmettez la plainte par écrit à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Les services de l'OSBI sont indépendants de la TD et sont gratuits. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI au moyen des coordonnées ci-dessous.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Site Web : www.obsi.ca/fr/
Téléphone : 1-888-451-4519
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Adresse postale : 20 Queen Street West
Suite 2400
P.O. Box 8
Toronto, ON M5H 3R3

Pour les plaintes concernant les Services bancaires personnels, les Services bancaires aux entreprises, les Services de crédit, les Services de financement et les Services bancaires privés TD

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI aux fins d'examen lorsque vous avez reçu une réponse par écrit du Bureau principal d'examen des plaintes de clients et que vous n'êtes pas satisfait du résultat, ou 56 jours après sa soumission à la TD à l'étape 1.

Pour les plaintes concernant Gestion de patrimoine TD (à l'exception des Services bancaires privés), Placements directs TD, Valeurs Mobilières TD Inc., Services d'investissement TD Inc. et Solutions de placement mondiales TD

Si vous souhaitez transmettre votre plainte directement à l'OSBI, vous devez le faire dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse à l'étape 2. Vous pouvez immédiatement transmettre votre plainte directement à l'OSBI si vous ne

recevez pas de réponse dans le délai stipulé dans l'accusé de réception de votre plainte.

Vous pouvez également transmettre votre plainte à l'OSBI si vous avez soumis votre préoccupation au Bureau principal d'examen des plaintes de clients et que la réponse reçue ne vous convient pas.

Pour les plaintes concernant l'assurance

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)
Site Web : oapcanada.ca
Téléphone : 1-888-295-8112
Adresse postale : 2 Bloor Street West, Suite 700
Toronto, ON M4W 3E2

Site Web du Service de conciliation en assurance de dommages :
https://scadcanada.org/
Téléphone : 1-877-225-0446
Adresse postale : 4711 Yonge Street, 10th Floor
Toronto, ON M2N 6K8

Pour les résidents du Québec

Si vous êtes un résident du Québec et que vous avez une plainte concernant :

- TD Assurance
- Services d'investissement TD Inc.
- Gestion de patrimoine TD
- Valeurs Mobilières TD Inc.
- Solutions de placement mondiales TD
- Un produit émis par La Société Canada Trust ou par la Société d'hypothèques TD (comptes-chèques, comptes d'épargne, comptes enregistrés ou CPG)
- Un produit enregistré pour lequel La Société Canada Trust est fiduciaire

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Votre plainte sera traitée selon le processus décrit dans la présente brochure ou sur notre site Web pour le produit ou service en question. Si vous avez besoin d'aide pour déposer votre

plainte, vous pouvez communiquer avec nous au 1-833-259-5980 (numéro sans frais). Pour de plus amples renseignements sur le traitement de votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'équipe Relations avec les clients au 1-888-661-9029 (numéro sans frais) ou par courriel à TD.Experience.Client@td.com

- Nous vous fournirons une réponse verbale dans les 20 jours ou une réponse écrite dans les 60 jours suivant la réception de votre plainte (90 jours dans des circonstances exceptionnelles). Cette réponse énoncera notre position finale et vous indiquera les options de transmission à un niveau supérieur dont vous disposez.
- Vous pouvez en tout temps demander à l'Autorité des marchés financiers (AMF) d'examiner votre plainte. Vous pouvez déposer votre plainte et obtenir de plus amples renseignements en cliquant sur le lien figurant ci-dessous à la section Organismes de réglementation et ressources supplémentaires.

Organismes de réglementation et ressources supplémentaires

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

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)
Site Web : www.acfc.gc.ca
Téléphone : 1-866-461-2232
Adresse postale : 427, avenue Laurier O.
5e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)

L'OCRI est l'organisme d'autoréglementation national qui supervise tous les courtiers en valeurs mobilières et courtiers en fonds communs de placement ainsi que toutes les activités de négociation sur les marchés canadiens de titres de créance et d'actions.

L'OCRI accomplit les fonctions réglementaires qu'exerçaient l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et est déterminé à protéger les investisseurs, à assurer une réglementation efficace et uniforme et à renforcer la confiance des Canadiens dans la réglementation des services financiers et dans les personnes qui s'occupent de leurs placements.

Site Web : www.ocri.ca
Téléphone : 1-877-442-4322
Courriel : info@ciro.ca
Adresse postale : 40 Temperance Street
Suite 2600
Toronto, ON M5H 0B4

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)
Site Web : www.priv.gc.ca/fr/
Téléphone : 1-800-282-1376
Télécopieur : 1-819-994-5424
Adresse postale : 30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

Autorité des marchés financiers (AMF)
Site Web : https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte
Téléphone : Québec : 418-525-0337
Montréal : 514-395-0337
Autres régions : 1-877-525-0337
Adresse postale : 800, rue du Square-Victoria
bureau 2200
Montréal (Québec) H3C 0B4

Pour en savoir plus, passez en succursale, composez le
1-833-259-5980
ou visitez le site td.com/fr

ATS
1-800-361-1180

[1] TD Assurance désigne collectivement les compagnies d'assurance suivantes : Sécurité Nationale compagnie d'assurance, Primmum compagnie d'assurance, Compagnie d'assurances générales TD, Compagnie d'assurance habitation et auto TD et TD, Compagnie d'assurance vie, ainsi que les agences suivantes : Meloche Monnex assurance et services financiers inc. Agence en assurance de dommages, Agence Directe TD Assurance inc. et CanAm Services d'Assurance (2018) (distribue les produits d'assurance voyage TD Assurance).

[2] Services d'investissement TD Inc. distribue les Fonds Mutuels TD à TD Canada Trust.

[3] Planification financière, Gestion de patrimoine TD, Conseils de placement privés et Placements directs TD sont des divisions de TD Waterhouse Canada Inc., une filiale de La Banque Toronto-Dominion.

[4] Gestion de patrimoine TD représente les produits et services offerts par TD Waterhouse Canada Inc., par Gestion privée TD Waterhouse Inc., par Services bancaires privés, Gestion de patrimoine TD (offerts par La Banque Toronto-Dominion) et par Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD (offerts par La Société Canada Trust).

[5] 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 en assurance vie autorisés des Services d'assurance TD Waterhouse Inc.

[6] Gestion de Placements TD Inc. (« GPTD ») est une filiale en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion. Solutions de placement mondiales TD est un nom commercial sous lequel GPTD offre ses produits et services de gestion d'actifs institutionnels.

MD Le logo TD et les autres marques de commerce TD sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou de ses filiales.

519461 (0625)