



### **Objet de la politique**

Les Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD (« 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 directeur, Services fiduciaires :

- un reproche à l'endroit des Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD ou de l'un de nos agents, Services fiduciaires ;
- 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 fiduciaires, Gestion de patrimoine TD.

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

Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD 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<sup>er</sup> janvier au 30 juin doit être faite au plus tard le 30 juillet. La déclaration pour la période du 1<sup>er</sup> 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 fiduciaires, Gestion de patrimoine TD qui reçoivent une plainte doivent immédiatement la transmettre à leur directeur aux fins d'examen.

Le chef de la conformité des Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD 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 fiduciaires, Gestion de patrimoine TD  
P.O. Box 5999, Station F  
Toronto (Ontario) M4Y 2T1  
Numéro de télécopieur : 416-982-3258  
Courriel : [Kevin.Bresler@td.com](mailto: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](mailto:td.ombudsman@td.com)

### **Date d'entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le 31 janvier 2021.