Services d'investissement TD Inc.
Politique d'examen des plaintes et de résolution des différends pour les résidents du Québec

Services d'investissement TD Inc. (SITD, « nous ») souhaite vous offrir la meilleure expérience possible lorsque vous faites affaire avec nous. Si vous rencontrez des difficultés ou avez des préoccupations concernant le service que vous avez reçu, nous souhaitons résoudre la question aussi rapidement et efficacement que possible.

La présente Politique d'examen des plaintes et de résolution des différends (la Politique) a été établie pour expliquer l'approche de SITD à l'égard du traitement des plaintes. Elle indique également la marche à suivre relativement aux plaintes : réception des plaintes, envoi d'un accusé de réception et d'un avis au plaignant, 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 Politique, une plainte désigne tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit que nous offrons et pour lequel vous avez communiqué le reproche ou l'insatisfaction et attendez une réponse finale.

Si un problème ou une préoccupation ne peut pas être résolu au premier point de contact, la plainte sera transmise à l'équipe Relations avec les clients, Services bancaires personnels au Canada (SBPC) aux fins d'enquête.

Processus d'examen des plaintes

Les plaintes feront l'objet d'une enquête dans un délai raisonnable et vous recevrez une réponse écrite dans les 60 jours suivant la réception de la plainte ou, dans des cas exceptionnels, dans un délai de 90 jours. S'il faut plus de 60 jours pour mener une enquête approfondie, nous vous en informerons par écrit.

Après examen de la réponse écrite, si celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez choisir de communiquer avec le Bureau principal d'examen des plaintes de clients de la TD.

Le temps estimé pour l'examen du dossier par le Bureau principal d'examen des plaintes de clients et l'obtention d'une réponse peut varier; un dossier complexe peut nécessiter davantage de temps.

Si vous résidez au Québec, vous pouvez également demander que votre dossier de plainte soit transféré à l'AMF ou déposer votre plainte directement auprès de l'AMF à tout moment.

Réception d'une plainte

À la réception d'une plainte, un accusé de réception vous sera envoyé dans un délai de cinq jours ouvrables. L'accusé de réception contiendra les renseignements ci-dessous :

- Une description de la plainte précisant le préjudice réel ou potentiel, le reproche à l'égard de SITD et les mesures correctives demandées;
- Le nom, le titre du poste et les coordonnées complètes de la personne qui sera votre point de contact 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 abandonnée.
- La présente politique.
- 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 peut offrir des services de résolution des différends si elle le juge approprié.
- Un rappel au plaignant que le fait de déposer une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas le délai de prescription pour les 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 ci-dessous :

- La plainte et tous les documents l'accompagnant.
- L'analyse de la plainte ainsi que tout renseignement supplémentaire relatif à la plainte.

Coordonnées des personnes responsables de l'examen des plaintes

Les représentants de SITD qui reçoivent une plainte doivent immédiatement la transmettre à leur directeur de succursale aux fins d'examen. Après l'examen de la plainte, le dossier peut être transmis à l'équipe Relations avec les clients, Services bancaires personnels au Canada (SBPC).

L'équipe Relations avec les clients, Services bancaires personnels au Canada est chargée d'examiner les plaintes et de s'assurer qu'une réponse est fournie dans les 60 jours ou qu'un avis est envoyé si un délai supplémentaire est requis.

Si vous le souhaitez, vous pouvez directement transmettre votre plainte à un niveau supérieur en utilisant les coordonnées suivantes :

Relations avec les clients
Services d'investissement TD Inc.
Toronto-Dominion Centre, P.O. Box 1
Toronto, Ontario M5K 1A2

Tél. : 1-888-661-9029
Courriel : Customer.Care@td.com

Si la résolution finale proposée ne vous convient pas, vous pouvez demander que le Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC) effectue un examen plus approfondi. Vous pouvez envoyer votre correspondance à l'adresse ci-dessous :

Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC)
P.O. Box 1, TD Centre
Toronto, Ontario M5K 1A2

Tél. : 1-888-361-0319
Courriel : td.bpepc@td.com

Si la solution apportée à votre plainte ou l'examen qui en a été fait ne sont pas à votre satisfaction, vous pouvez demander le transfert de votre dossier à l'AMF. Vous pouvez également en tout temps déposer votre plainte directement auprès de l'AMF. Le dossier doit contenir tous les documents relatifs à la plainte. Après le transfert, l'AMF examinera le dossier de plainte et si elle le juge approprié, elle pourra offrir des services de résolution des différends. Le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'entraîne pas la suspension du délai de prescription pour les recours civils. Plusieurs options s'offrent à vous pour communiquer avec l'AMF :

Autorité des marchés financiers (AMF)
800, rue du Square-Victoria, bureau 2200
Montréal (Québec) H3C 0B4

Site Web : https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte
Tél. : 1-877-525-0337

Les plaintes qui demeurent ouvertes pendant plus de 90 jours peuvent également être transmises à l'organisme externe de traitement des plaintes. Vous trouverez ses coordonnées ci-dessous :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
20 Queen Street West, Suite 2400 P.O. Box 8
Toronto, Ontario M5H 3R3

Site Web : https://www.obsi.ca/fr/
Tél. : 1-888-451-4519
Courriel : ombudsman@obsi.ca

Date d'entrée en vigueur
La Politique entre en vigueur en juillet 2025.