

# 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
- Déterminer quelle solution serait appropriée selon vous

**Pour nous aider à mieux vous servir, 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 et Crédit personnel

Pour toute plainte concernant TD Canada Trust :

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

Vous pouvez également nous joindre au numéro de téléphone ci-dessous pour toute plainte ou demande d'information concernant :

- Financement auto TD
- Services de financement TD inc. (SFTD) – Cartes de crédit

**Téléphone :** 1-833-259-5980

**Courriel :** customer.service@td.com

**En personne :** rendez-vous dans une succursale

Par mesure de sécurité, n'indiquez jamais vos numéros de compte ou vos NIP, vos noms d'utilisateur, vos mots de passe ou tout autre renseignement confidentiel dans vos courriels.

#### Services d'assurance

Pour toute plainte concernant TD Assurance :

- Habitation et auto
- Vie et Santé
- Protection de crédit
- Assurance voyage

**Téléphone :** 1-888-983-7070

#### Gestion de patrimoine et Placements directs

Pour discuter de toute plainte au sujet de vos comptes 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 approprié indiqué ci-dessous.

Planification financière

**Téléphone :** 1-866-646-7888

Conseils de placement privés

**Téléphone :** 1-866-646-8822

Services privés, Gestion de patrimoine TD  
*(comprend Services bancaires privés, Services fiduciaires et Gestion de portefeuille)*

**Téléphone :** 1-866-280-2026

Pour toute plainte concernant Placements directs TD :

**Téléphone :** 1-800-361-2684

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 échelon supérieur par les moyens suivants :

1. Demandez à la personne avec laquelle vous avez fait affaire à l'étape 1 de transmettre votre plainte à un niveau supérieur en votre nom.
2. Transmettez vous-même votre plainte au Service à la clientèle, à l'aide des coordonnées ci-dessous.

### Services bancaires personnels et Crédit personnel

*(comprend TD Canada Trust, Financement auto TD, Services de Financement TD inc. [SFTD] – Cartes de crédit)*

**Par téléphone :** 1-888-661-9029

**Par courriel :** customer.care@td.com

**Par la poste :** Service à la clientèle, Toronto-Dominion Centre, P.O. Box 193, Toronto (Ontario) M5K 1H6

### Services d'assurance *(TD Assurance)*

**Par téléphone :** 1-877-734-1288

**Par courriel :** tdincc@td.com

**Par la poste :** Service à la clientèle, Toronto-Dominion Centre, P.O. Box 1, Toronto (Ontario) M5K 1A2

### Gestion de patrimoine et Placements directs

*(comprend Gestion de patrimoine TD et Placements directs TD)*

**Par télécopieur :** 1-877-725-9525

**Par courriel :** td.waterhouse@td.com

**Par la poste :** Équipe de résolution des plaintes des clients, P.O. Box 5999, Station F, Toronto (Ontario) M4Y 2T1

Par mesure de sécurité, n'indiquez jamais vos numéros de compte ou vos NIP, vos noms d'utilisateur, vos mots de passe ou tout autre renseignement confidentiel dans vos courriels.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le Service à la clientèle à l'**étape 2**, vous pouvez passer à l'**étape 3** et soumettre votre plainte au Bureau de l'ombudsman de la TD. Assurez-vous de disposer d'une décision par écrit avant de transmettre votre plainte à une instance supérieure.

## Étape 3 : transmettez la plainte par écrit à l'ombudsman de la TD

Veillez prendre connaissance des renseignements ci-dessous en vue de transmettre une plainte au Bureau de l'ombudsman de la TD.

Le Bureau de l'ombudsman de la TD agit à titre de médiateur indépendant 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 de l'ombudsman fait enquête sur les plaintes et assure la liaison entre les clients et les différents secteurs d'activité du Groupe Banque TD au Canada. Il ne relève d'aucun de ces secteurs de manière à protéger son impartialité dans le traitement des plaintes des clients.

Toute plainte transmise au Bureau de l'ombudsman de la TD doit être présentée par écrit. Assurez-vous de fournir vos coordonnées, les détails du problème et la solution que vous proposez. Vous pouvez soumettre votre plainte des manières suivantes :

**Par courriel :** td.ombudsman@td.com

**Par la poste :** À l'attention du Bureau de l'ombudsman P.O. Box 1, Toronto-Dominion Centre (Ontario) M5K 1A2

Si vous avez des questions au sujet du processus de transmission d'une plainte à l'ombudsman, ou si vous avez besoin d'aide pour transmettre votre plainte, vous pouvez nous joindre au **1-888-361-0319** ou consulter notre site Web pour obtenir de plus amples renseignements : [www.td.com/ombudsman.jsp](http://www.td.com/ombudsman.jsp)

## Ressources supplémentaires

Si vous avez toujours besoin d'aide après que l'ombudsman de la TD a rendu sa décision, les services indépendants ci-après pourraient 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.

### Pour les plaintes concernant les services bancaires personnels et le crédit personnel

**ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)**

**Site Web :** [www.bankingombuds.ca/fr](http://www.bankingombuds.ca/fr)

**Téléphone :** 1-800-941-3655

**Courriel :** [contact@bankingombuds.ca](mailto:contact@bankingombuds.ca)

**Poste :** 31 Adelaide Street East, P.O. Box 1006  
Toronto, ON M5C 2K4

Vous pouvez soumettre votre plainte à ADRBO aux fins d'examen 90 jours après sa soumission à la TD à l'étape 2, ou lorsque vous avez reçu une réponse par écrit de l'ombudsman de la TD et que vous n'êtes pas satisfait du résultat.

### Pour les plaintes concernant les produits et les services de placement (y compris les services offerts par Fonds Mutuels, Gestion de patrimoine et Placements directs)

**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

**Site Web :** [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)

**Téléphone :** 1-888-451-4519

**Courriel :** [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**Poste :** 401 Bay Street, Suite 1505, P.O. Box 5,  
Toronto (Ontario) M5K 2Y4

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI aux fins d'examen 90 jours après sa soumission à la TD à l'étape 2, ou lorsque vous avez reçu une réponse par écrit de l'ombudsman de la TD et que vous n'êtes pas satisfait du résultat.

### Pour les plaintes concernant l'assurance

**Ombudsman des assurances de personne**

**Site Web :** [www.oapcanada.ca/](http://www.oapcanada.ca/)

**Téléphone :** 1-888-295-8112

**Poste :** 401 Bay Street, P.O. Box 7, Toronto (Ontario)  
M5H 2Y4 À l'attention de : Directeur général

## Service de conciliation en assurance de dommages

**Site Web :** [www.scadcanada.org/](http://www.scadcanada.org/)

**Téléphone :** 1-877-225-0446

**Poste :** 10 Milner Business Court, Suite 701  
Toronto (Ontario) M1B 3C6

### Autorité des marchés financiers (AMF) au Québec

Si votre plainte n'est toujours pas réglée et que vous êtes un résident du Québec, vous pouvez également demander à ce que votre dossier soit transféré à l'AMF.

**Site Web :** [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

**Téléphone :** Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Autres régions : 1 877 525-0337

**Poste :** 800, rue du Square-Victoria,  
22e étage C.P. 246, tour de la  
Bourse Montréal (Québec) H4Z 1G3

### Organismes de réglementation

**Agence de la consommation en matière financière du Canada**

**Site Web :** [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

**Téléphone :** 1-866-461-3222

**Poste :** Enterprise Building, 427 Laurier Avenue W., 6th  
Floor, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

**Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

**Site Web :** [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca)

**Téléphone :** 1-888-466-6332

**Courriel :** [complaints@mfda.ca](mailto:complaints@mfda.ca)

**Poste :** 121 King Street West, Suite 1000,  
Toronto (Ontario) M5H 3T9

**Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)**

**Site Web :** [www.iiroc.ca](http://www.iiroc.ca)

**Téléphone :** 1-877-442-4322

**Courriel :** [investorinquiries@iiroc.ca](mailto:investorinquiries@iiroc.ca)

**Poste :** 121 King Street West, Suite 2000,  
Toronto (Ontario) M5H 3T9

**Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)**

**Site Web :** [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

**Téléphone :** 1-800-282-1376

**Télécopieur :** 1-819-994-5424

**Poste :** 30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3

Pour en savoir plus, rendez-vous en succursale, composez le **1-833-259-5980** ou visitez [td.com](http://td.com)

AST

**1-800-361-1180**



On est prêts  
pour vous



<sup>ND</sup> Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion. Placements directs TD est une division de TD Waterhouse Canada Inc. Gestion de patrimoine TD représente les produits et les services offerts par TD Waterhouse Canada Inc., Gestion privée TD Waterhouse Inc., Services bancaires privés, Gestion de patrimoine TD (offerts par La Banque Toronto-Dominion) et Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD (offerts par La Société Canada Trust). TD Assurance désigne collectivement les compagnies d'assurance-vie personnelle suivantes : Sécurité Nationale compagnie d'assurance, Primum compagnie d'assurance, Compagnie d'assurances générales TD, Compagnie d'assurance habitation et auto TD et TD, Compagnie d'assurance-vie.

519461(0118)