



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
- 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.

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 bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises 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
- CPG et 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** : [service.clientele@td.com](mailto:service.clientele@td.com)

## **mbna**

**Pour toute plainte concernant MBNA, utilisez les coordonnées ci-dessous :**

**Téléphone** : 1-888-876-6262 (sans frais)

**ATS** : 1-800-872-5280 (sans frais)

**Adresse postale** : À l'attention de :

Service à la clientèle de MBNA  
CP 9614  
Ottawa (Ontario) K1G 6E6

## Services d'assurance

Pour toute plainte concernant TD Assurance :

- Habitation et auto
- Vie et Santé
- Protection de crédit
- Assurance voyage
- Assurance pour petites entreprises

**Téléphone :** 1-888-788-0839

## Assurance pour petites entreprises

**Téléphone :** 1-855-724-2883

## Services d'investissement TD Inc.

Pour les plaintes concernant un compte des 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 approprié indiqué ci-dessous.

### Planification financière, Gestion de patrimoine TD<sup>1</sup>

**Téléphone :** 1-866-646-7888

### Conseils de placement privés, Gestion de patrimoine TD<sup>1</sup>

**Téléphone :** 1-844-321-7101

### Services bancaires privés, Gestion de patrimoine TD<sup>2</sup>

**Téléphone :** 1-833-259-5980

**Courriel :** [customer.service@td.com](mailto:customer.service@td.com)

### Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD<sup>2</sup>

**Téléphone :** 1-866-854-2440

### Gestion de portefeuille<sup>2</sup>

Communiquez directement avec votre gestionnaire de portefeuille.

### Services d'assurance, Gestion de patrimoine TD<sup>3</sup>

**Téléphone :** 1-888-992-4245

### Placements directs TD<sup>1</sup>

Si votre compte est autogéré (Placements directs TD), veuillez communiquer avec nous au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-dessous.

**Téléphone :** 1-800-465-5463

**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.

En cas d'incertitude sur 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

### Gestion de Placements TD Inc. (GPTD)

Si vous avez une préoccupation en ce qui concerne les services reçus de GPTD, communiquez directement avec votre gestionnaire relationnel ou un associé de GPTD.

**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. 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.

**ou**

2. Transmettez vous-même votre plainte au Service à la clientèle, à l'aide des coordonnées ci-dessous.

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 bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises et Crédit personnel**

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

**Téléphone :** 1-888-661-9029

**Courriel :** TD.Experience.Client@td.com

**Adresse postale :** Customer Care,  
Toronto-Dominion Centre  
P.O. Box 1  
Toronto (Ontario) 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 (sans frais)

**Courriel :** customerrelations@td.com

**Adresse postale :** À l'attention de : Relations  
avec la clientèle de MBNA,  
P.O. Box 1  
Toronto (Ontario) M5K 1A2

## **mbna**

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

**Téléphone :** 1-877-734-1288

**Courriel :** TDINSCC@td.com

**Adresse postale :** TD Insurance Customer Care  
320 Front Street W., 3<sup>rd</sup> Floor  
Toronto (Ontario) M5V 3B6

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

**Téléphone :** 1-877-734-1288

**Courriel :** tdinscc@td.com

**Adresse postale :** Customer Care  
Toronto-Dominion Centre,  
P.O. Box 1  
Toronto (Ontario) M5K 1A2

**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 principal d'examen des plaintes de clients.**

### **Services d'investissement TD Inc.**

**Téléphone :** 1-888-661-9029

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

**Adresse postale :** Canadian Personal Banking  
Customer Care ,  
Toronto Dominion Centre,  
P.O. Box 1  
Toronto (Ontario) M5K 1A2

### **Gestion de patrimoine et Placements directs TD<sup>1</sup>**

**Télécopieur :** 1-877-725-9525

**Courriel :** td.waterhouse@td.com

**Adresse postale :** Wealth Cares  
P.O. Box 5999, Station F  
Toronto (Ontario) M4Y 2T1

Votre plainte est importante pour nous. Nous ferons de notre mieux pour la traiter et la résoudre pour vous. Le cas échéant, nous vous enverrons un accusé de réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.

Notre réponse à l'étape 2 comporte une récapitulation de votre plainte et de nos conclusions, ainsi qu'un rappel des options de transmission au niveau supérieur à votre disposition, notamment l'étape 3, si vos préoccupations ne sont pas résolues de manière satisfaisante.

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution 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 êtes un résident du Québec, vous pouvez passer à l'étape 3 pour soumettre votre préoccupation à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Si nous ne vous avons pas répondu dans les 90 jours suivant votre plainte, vous pouvez la transmettre directement à l'OSBI. Si vous souhaitez transmettre votre plainte directement à l'OSBI, vous devez le faire dans un délai de 180 jours après la réception de notre réponse.

## Étape 2

Si votre plainte concerne les Services bancaires privés, Gestion de patrimoine TD<sup>2</sup> ou les Services fiduciaires, Gestion de patrimoine TD<sup>2</sup>, vous pouvez la transmettre au Bureau principal d'examen des plaintes de clients. Si la solution proposée par le Bureau principal d'examen des plaintes de clients ne vous convient pas ou si vous ne recevez pas de réponse de leur part dans les 56 jours suivant le dépôt de votre préoccupation auprès du Bureau principal d'examen des plaintes de clients, vous pouvez transmettre votre plainte à l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).

Si votre plainte concerne les Services d'assurance, Gestion de patrimoine TD<sup>1</sup> 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).

### **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 courriel ci-dessous ou passer directement à l'étape 3.**

**Courriel :** TDSINSTEQCOMP@tdsecurities.com

### **Gestion de Placements TD Inc**

Si une préoccupation ou un problème n'est pas résolu avec votre gestionnaire relationnel ou l'associé de GPTD, la plainte peut être transmise au directeur général et chef, Distribution aux institutions, GPTD.

**Téléphone :** 1-888-834-6339/416-983-0055

**Courriel :** inst.info@tdam.com

**Adresse postale :** TD Asset Management Inc.  
161 Bay Street, 34<sup>th</sup> Floor  
Toronto (Ontario) M5J 2T2

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le directeur général et chef, Distribution aux institutions, ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 90 jours suivant la date de soumission de votre plainte, passez à l'étape 3. Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez passer à l'étape 3 pour soumettre votre préoccupation à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

**Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée à l'étape 2, vous pouvez passer 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. Le Bureau principal d'examen des plaintes de clients fait partie du Groupe Banque TD. 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 résolution 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 des manières suivantes :

**Par courriel :** [td.bpepc@td.com](mailto:td.bpepc@td.com)

**Par la poste :** À l'attention du Bureau principal  
d'examen des plaintes de clients  
P.O. Box 1, Toronto-Dominion Centre  
Toronto (Ontario) M5K 1A2

Si vous avez des questions au sujet du processus de transmission d'une plainte au Bureau principal d'examen des plaintes de clients, 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/francais/services-ala-clientele/bpepc.jsp](http://www.td.com/francais/services-ala-clientele/bpepc.jsp)

La décision de faire appel au Bureau principal d'examen des plaintes de clients vous appartient. Le temps estimé pour examiner un dossier et fournir une réponse peut varier. Cependant, la complexité de certains dossiers peut nécessiter plus 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.

### **Pour les plaintes concernant les Services bancaires personnels, les Services bancaires aux entreprises, le Crédit personnel, les Services bancaires privés et les Services fiduciaires**

Vous pouvez soumettre votre plainte à ADRBO aux fins d'examen 56 jours après sa soumission à l'étape 1, ou 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.

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

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

**Téléphone :** 1-800-941-3655

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

**Adresse postale :** 31 Adelaide Street East  
P.O. Box 1006  
Toronto (Ontario) M5C 2K4

### **Pour les assurances**

#### **Ombudsman des assurances de personnes**

**Site Web :** <https://www.oapcanada.ca/>

**Téléphone :** 1-888-295-8112

**Adresse postale :** 20 Adelaide Street East  
Suite 802  
P.O. Box 29  
Toronto (Ontario) M5C 2T6

**À l'attention de :** Directeur général

#### **Service de conciliation en assurance de dommages**

**Site Web :** <https://scadcanada.org/>

**Téléphone :** 1-877-225-0446

**Adresse postale :** 4711 Yonge Street, 10<sup>th</sup> Floor  
Toronto (Ontario) M2N 6K8

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

Vous pouvez aussi transmettre votre plainte à l'OSBI si vous avez soumis votre préoccupation au Bureau principal d'examen des plaintes

## Étape 3

de clients et n'êtes pas satisfait de la réponse reçue. Vous devez transmettre votre plainte à l'OSBI dans les 180 jours suivant la réception de la réponse à l'étape 2. Les services de l'OSBI sont indépendants de la TD et sont gratuits.

Si vous avez des préoccupations au sujet de Gestion de patrimoine TD (sauf les Services bancaires privés et les Services fiduciaires privés), de Placements directs TD, de Valeurs Mobilières TD Inc., des Services d'investissement TD Inc. ou de Gestion de Placements TD Inc., vous pouvez transmettre votre plainte directement à l'OSBI si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue à l'étape 2 ou si vous n'obtenez pas de réponse dans les 90 jours suivant la soumission de votre plainte.

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

**Site Web :** <https://www.obsi.ca/fr/index.aspx>

**Téléphone :** 1-888-451-4519

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

**Adresse postale :** 20 Queen Street West  
Suite 2400, P.O. Box 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

### **Résidents du Québec**

Si vous êtes un résident du Québec et avez une plainte au sujet de TD Assurance, des Services d'investissement TD Inc., de Gestion de portefeuille, des Services d'assurance, Gestion de patrimoine TD, des Services fiduciaires, de Valeurs Mobilières TD ou de Gestion de Placements TD Inc., vous pouvez demander la transmission directe de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF) aux fins d'examen. Les coordonnées de l'AMF sont indiquées dans la section Organismes de réglementation et ressources supplémentaires, ci-dessous.

## Organismes de réglementation et ressources supplémentaires

Les services ou organismes 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.

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

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

**Téléphone :** 1-866-461-3222

**Adresse postale :** 427, avenue Laurier Ouest  
6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

### **L'Organisme canadien de réglementations des investissements (OCRI)**

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 les personnes qui s'occupent de leurs placements.

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

### **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)**

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

**Téléphone :** 1-888-466-6332

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

**Adresse postale :** À l'attention de :  
MFDA Complaints  
121 King Street West, Suite 1000  
Toronto (Ontario) M5H 3T9  
Par télécopieur au 416-361-9073

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

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

**Téléphone :** 1-877-442-4322

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

**Adresse postale :** 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

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

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

**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

**Adresse postale :** 800, rue du Square-Victoria  
22<sup>e</sup> étage, CP 246  
Tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3



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

ATS  
**1-800-361-1180**



<sup>1</sup> Planification financière, Gestion de patrimoine TD, Conseils de placement privés, Gestion de patrimoine TD et Placements directs TD sont des divisions de TD Waterhouse Canada Inc., une filiale de La Banque Toronto-Dominion.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> 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 d'assurance vie autorisés des Services d'assurance TD Waterhouse Inc. Services d'investissement TD inc. distribue les Fonds Mutuels TD à TD Canada Trust. TD Assurance désigne collectivement les compagnies d'assurance 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.

<sup>40</sup> Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou de ses filiales.