



### **Objet de la politique**

Gestion de Placements TD Inc. ("GPTD", "nous", "notre", "nos") souhaite que ses 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 décrire les mesures prises par GPTD à la suite de la réception d'une plainte.

### **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 par Distribution externe, Gestion relationnelle :

- Un reproche à notre endroit ou à l'endroit d'un de nos gestionnaires de portefeuille
- 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 par l'équipe Gestion relationnelle, la Plainte sera transmise au directeur général et chef, Distribution aux institutions, GPTD.

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

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 60 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, et au plus tard dans les 10 jours civils. L'accusé de réception contiendra les renseignements ci-dessous :

- La date à laquelle la Plainte a été consignée dans le registre des Plaintes, à l'interne et auprès de GPTD, ainsi que le droit d'examiner le dossier de Plainte.
- Une description de la Plainte précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche à l'endroit de GPTD et la mesure correctrice demandée.
- Le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'examen des Plaintes.
- Un avis pour demander plus de détails au client si la Plainte est incomplète. Ce dernier doit y répondre avant une date déterminée. Si le client ne donne pas suite à cet avis, la Plainte sera considérée comme abandonnée.
- La présente politique.
- Un avis informant le client de son droit de demander le transfert de son dossier à l'AMF s'il n'est pas satisfait de la solution apportée à sa Plainte ou de l'examen qui en est fait. Cet avis doit également mentionner que l'AMF pourrait offrir des services de règlement des conflits au client si elle juge cette solution appropriée.
- Un rappel au client que déposer une Plainte auprès de l'AMF n'entraîne pas la suspension de 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 ci-dessous :

- La Plainte et tous les documents envoyés par le client avec la Plainte.
- 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'Autorité des marchés financiers (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 conflits.

Le dépôt d'une Plainte auprès de l'AMF n'entraîne pas la suspension de la prescription des recours civils.

### **Rapport 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 clients qui souhaitent déposer une Plainte peuvent envoyer leur correspondance à l'adresse ci-dessous :

Mark Cestnik  
Managing Director, Head of Institutional Distribution  
TD Asset Management Inc.  
161 Bay Street, 34<sup>th</sup> Floor  
Toronto, ON M5J 2T2  
Numéro de téléphone : 416-983-7088  
Adresse courriel : Mark.Cestnik@tdam.com

Les clients qui souhaitent transmettre une Plainte non résolue à l'ombudsman de la TD peuvent le faire à l'adresse ci-dessous :

TD Ombudsman  
P.O. Box 1, TD Centre  
Toronto, Ontario M5K 1A2  
Numéro de téléphone : 888-361-0319

Adresse courriel : TD.ombudsman@td.com

### **Dates d'approbation et d'entrée en vigueur**

La présente politique a été approuvée par le Comité de surveillance des politiques en mai 2020 et est entrée en vigueur en mai 2020.