

Vous avez
un problème
ou des
questions?

Voici où trouver les
personnes qui peuvent
vous aider



« Je veux savoir que
ma banque s'occupe
de mes problèmes. »

« Je veux savoir
à qui parler de mon
problème. »

« Je ne veux pas
avoir à me répéter. »

Résolution de votre problème

Nos activités reposent sur votre satisfaction et nous voulons vous offrir la meilleure expérience possible quand vous faites affaire avec nous.

Si vous êtes insatisfait de la TD ou du service que nous vous avons fourni, nous voulons corriger la situation le plus rapidement et le plus efficacement possible. C'est pourquoi nous avons établi un processus simple qui peut régler la plupart de vos problèmes.

Fonctionnement

Veuillez suivre les étapes ci-dessous pour que nous parvenions ensemble à une solution.

Étape 1

Signalez votre problème dès que vous le remarquez.

Étape 2

Au besoin, nous le transmettrons à un cadre supérieur.

Étape 3

Communiquez avec l'ombudsman de la TD. **Prenez note que vous devez franchir les étapes 1 et 2 et avoir reçu une réponse de la TD par écrit avant de communiquer votre problème à l'ombudsman de la TD.**

Étape 1

Dites-nous ce qui vous tracasse

D'habitude, la meilleure façon de régler un problème est de le signaler dès qu'il se présente à la personne à qui vous parlez au moment où vous le remarquez. Vous aurez ainsi un interlocuteur qui comprend les circonstances et qui peut vous offrir des solutions appropriées rapidement.

Naturellement, même si vous ne remarquez pas un problème sur-le-champ, vous pouvez toujours communiquer avec nous en tout temps pour en discuter. Vous pouvez vous rendre à votre succursale ou communiquer avec nous par téléphone ou par la poste. Vous pouvez aussi toujours demander à un directeur de prendre part à la discussion.

Liste de vérification de résolution

Avant de communiquer avec nous, il est utile de :

- Noter les circonstances de votre problème sur la page Notes à la fin de la présente brochure; inscrivez les dates importantes et le nom des employés de la TD visés.
- Rassembler tous les papiers ou documents se rapportant à votre problème.
- Préciser comment vous préférez que l'on communique avec vous (par exemple, numéro de téléphone ou adresse courriel) et le moment le plus indiqué pour le faire.
- Déterminer quelle solution serait appropriée selon vous.

Pour nous joindre

La TD est divisée en plusieurs groupes d'affaires différents. Pour qu'il soit aussi facile que possible de résoudre votre problème, consultez l'information ci-dessous pour communiquer avec le groupe d'affaires où le problème est survenu.

TD Canada Trust

En personne	Rendez-vous à votre succursale.
Poste	À l'attention de Commentaires de la clientèle Centre Toronto-Dominion, C.P. 193 Toronto (Ontario) M5K 1H6
Téléphone	1-800-895-4463
Courriel	customer.service@td.com

TD Canada Trust – Prêts rénovation

Poste	C.P. 4271, succursale A Toronto (Ontario) M5W 5V4
Téléphone	1-877-304-3491

Services de prêt pour investissement TD

Poste	C.P. 161 Toronto (Ontario) M5K 1H6
Téléphone	1-800-450-3935

TD Assurance

Téléphone	1-888-983-7070 (comprend protection de crédit, vie et santé, habitation et auto, et assurance voyage)
------------------	--

Financement auto TD

Téléphone	1-866-694-4392
------------------	----------------

Services de financement TD – Cartes de marque privée

Téléphone	1-866-508-6312
------------------	----------------

Services de financement TD résidentiel inc.

Poste	C.P. 4721, succursale A Toronto (Ontario) M5W 5V4
Téléphone	1-877-304-3491

Gestion de patrimoine TD

Pour discuter de problèmes ou préoccupations que vous pourriez avoir au sujet de vos comptes Gestion du patrimoine TD, nous vous invitons à communiquer avec votre conseiller. Si vous ne connaissez pas le numéro de téléphone pour joindre directement votre conseiller, composez le numéro approprié ci-dessous. Un agent vous communiquera ses coordonnées.

Téléphone	Planification financière : 1-866-646-8823 Conseils de placement privés : 1-866-646-8822 Gestion privée (comprend Services bancaires privés, Services fiduciaires privés et Gestion de portefeuille) : 1-866-280-2026
------------------	--

Placements directs TD

Téléphone	1-800-361-2684
------------------	----------------

MBNA/CUETS Financial

Poste	MBNA À l'attention du Service à la clientèle C.P. 9614 Ottawa (Ontario) K1G 6E6
Téléphone	1-888-876-6262 (ATS) 1-800-872-5280
Poste	CUETS Financial À l'attention du Service à la clientèle C.P. 3030 Regina (Saskatchewan) S4P 3G8
Téléphone	1-800-561-7849

Pour des renseignements généraux, vous pouvez toujours appeler BanqueTel^{MD} au **1-800-895-4463**.

Pour votre protection, n'envoyez pas d'information confidentielle par courriel, car ce mode de communication n'est pas sécurisé. Si votre demande est urgente ou si, pour régler votre problème, de l'information confidentielle doit être divulguée, veuillez appeler au numéro approprié.

Étape 2

Faites intervenir un cadre supérieur

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution offerte à l'étape 1, vous avez alors deux options pour signaler votre problème à l'échelon supérieur.

1. Demandez à un directeur de signaler votre problème à un cadre supérieur en votre nom.
2. Signalez votre problème vous-même en communiquant avec nous par téléphone, par courriel ou par la poste.

Si vous demandez à un directeur de signaler votre problème pour vous, quelqu'un communiquera avec vous pour en discuter. Si vous choisissez de signaler le problème vous-même, consultez l'information ci-dessous pour communiquer avec le groupe TD où votre problème est survenu.

TD Canada Trust

Poste	À l'attention du Service à la clientèle Centre Toronto-Dominion, C.P. 193 Toronto (Ontario) M5K 1H6
Téléphone	1-888-572-8925
Télécopie	1-877-983-2932
Courriel	customer.care@td.com

TD Canada Trust – Prêts rénovation, Services de prêt pour investissement TD et Services de financement TD résidentiel inc.

Poste	À l'attention du Service de résolution de problèmes C.P. 161 Toronto (Ontario) M5K 1H6
Télécopie	1-866-294-7662
Courriel	tdindlon@td.com

TD Assurance

Poste	À l'attention du Service à la clientèle Centre Toronto-Dominion, C.P. 1 Toronto (Ontario) M5K 1A2
Téléphone	1-877-734-1288
Télécopie	416-983-7329
Courriel	tdinscc@td.com

Financement auto TD

Poste	À l'attention du Service de résolution de problèmes C.P. 4086, succursale A Toronto (Ontario) M5W 5K3
Télécopie	1-800-832-8911
Courriel	customercare@tdautofinance.ca

Services de financement TD – Cartes de marque privée

Poste	À l'attention du Groupe de résolution de problèmes C.P. 4676, succursale A Toronto (Ontario) M5W 6A4
Téléphone	1-866-508-6312
Télécopie	1-800-869-0791

Gestion de patrimoine TD et Placements directs TD

Poste	À l'attention de l'équipe de résolution des plaintes C.P. 5999, succursale F Toronto (Ontario) M4Y 2T1
Télécopie	1-877-725-9525
Courriel	td.waterhouse@td.com

MBNA/CUETS Financial

Poste	À l'attention du Bureau de la défense des intérêts des clients C.P. 9629 Ottawa (Ontario) K1G 6V1
Téléphone	1-877-405-6262

Avant de commencer vos démarches

Pour qu'il soit aussi facile que possible de vous aider à résoudre votre problème, il est important que vous suiviez les étapes dans l'ordre indiqué.

Avant de passer à l'étape suivante, veuillez vous assurer d'avoir franchi les étapes précédentes.

1. Vous nous avez expliqué votre problème.
2. Votre problème a été signalé à un cadre supérieur et vous avez reçu une réponse par écrit.

Si vous avez franchi ces deux étapes et que vous estimez que votre problème n'a toujours pas été réglé, vous avez alors la possibilité de passer à l'étape 3.

Étape 3

Communiquez avec l'ombudsman de la TD

Si vous avez franchi les deux premières étapes et que vous avez besoin d'aide pour trouver une solution à votre problème, vous pouvez en référer à l'ombudsman de la TD.

Le Bureau de l'ombudsman de la TD travaillera de concert avec vous et la TD pour comprendre ce que vous attendez de la TD, le service que la TD a convenu de vous offrir et pourquoi vos attentes ne sont pas satisfaites. Le Bureau de l'ombudsman de la TD a pour objectif d'appliquer des principes d'équité pour trouver une solution.

Ombudsman de la TD

Poste	Centre Toronto-Dominion, C.P. 1 Toronto (Ontario) M5K 1A2
Téléphone	1-888-361-0319
Télécopie	1-866-891-2410
Courriel	td.ombudsman@td.com

Vous devez avoir franchi les étapes 1 et 2 avant que l'ombudsman de la TD puisse vous aider. Prenez note que le Bureau de l'ombudsman n'enquête pas normalement sur les questions relatives aux :

- politiques de la Banque, y compris les politiques d'octroi de crédit et les décisions de gestion des risques;
- taux d'intérêt, frais de service ou frais s'appliquant à tous les clients;
- actions en justice en cours ou pour lesquelles une décision a été rendue.

Pour aider le Bureau de l'ombudsman à régler votre problème, veuillez inscrire votre nom au complet, votre adresse, vos numéros de téléphone et les circonstances détaillées de votre problème dans votre lettre, courriel ou télécopie.

Autres ressources – Organismes externes

Si vous avez toujours besoin d'aide après que l'ombudsman de la TD a rendu sa décision, les services indépendants suivants peuvent vous fournir de l'information et procéder à un examen plus poussé de votre plainte. Vous trouverez ci-dessous les coordonnées de l'organisme qui fait affaire avec les différents groupes d'affaires de la TD.

Ces organismes peuvent communiquer avec le personnel interne de résolution de problèmes de la TD, y compris avec le Bureau de l'ombudsman de la TD, pour faciliter leur enquête et leur travail en vue de régler le plus vite possible votre plainte.

Services bancaires de détail et de prêts*

Poste	ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) 31, rue Adelaide Est, C.P. 1006 Toronto (Ontario) M5C 2K4
Téléphone	1-800-941-3655
Courriel	contact@bankingombuds.ca

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'examen de l'ADRBO 90 jours suivant l'intervention d'un cadre supérieur à l'étape 2.

Produits et services de placement (y compris les comptes de Fonds Mutuels TD)

Poste	Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissements (OSBI) 401, rue Bay, bureau 1505, C.P. 5 Toronto (Ontario) M5H 2Y4
Téléphone	1-888-451-4519
Courriel	ombudsman@obsi.ca

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'examen de l'OSBI dans les 90 jours suivant l'envoi de la plainte à la TD ou dès que vous avez reçu une réponse et souhaitez faire intervenir un palier supérieur.

* TD Canada Trust, TD Canada Trust – Prêts rénovation, Services de prêt pour investissement TD, Financement auto TD, MBNA/CUETS Financial, Services de financement TD – Cartes de marque privée et Services de financement TD résidentiel inc.

Assurance

Poste	Ombudsman des assurances de personne 401, rue Bay, C.P. 7 Toronto (Ontario) M5H 2Y4
Téléphone	1-888-295-8112
Site Web	olhi.ca/fr
Poste	Service de conciliation en assurance de dommages 10, Milner Business Court, bureau 701 Toronto (Ontario) M1B 3C6
Téléphone	1-877-225-0446
Site Web	scadcanada.org

Autorité des marchés financiers

Au Québec, l’Autorité des marchés financiers (AMF) réglemente les marchés financiers et fournit de l’aide aux clients de produits et services financiers du Québec. Voici les coordonnées de l’AMF.

Autorité des marchés financiers

Poste	Service du traitement des plaintes et de l’assistance 800, square Victoria, 22 ^e étage C.P. 246, tour de la Bourse Montréal (Québec) H4Z 1G3
Téléphone	1-877-525-0337
Site Web	lautorite.qc.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières comme les banques pour s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

L'ACFC aide aussi à informer les consommateurs et veille au respect des codes de conduite et des engagements publics pour protéger les intérêts des consommateurs.

La TD offre à ses clients une protection accrue dans ses engagements publics et respecte certains codes de conduite qui régissent son secteur d'activité.

Vous pouvez obtenir la liste complète de nos codes de conduite et de nos engagements publics ainsi que de l'information supplémentaire sur notre site Web à td.com/fr ou en appelant un agent des Services bancaires téléphoniques au **1-888-572-8925**.

Si vous croyez que votre plainte a trait à la violation d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite, vous pouvez communiquer avec l'ACFC.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Poste	Édifice Enterprise 427, avenue Laurier Ouest, 6 ^e étage Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone	1-866-461-2232
Site Web	fcac-acfc.gc.ca

Prenez note que l'ACFC n'intervient pas dans les procédures de recours ou de dédommagement; toutes les demandes de ce type doivent être faites conformément au processus de résolution des problèmes décrit dans la présente brochure.

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) est un organisme d'autoréglementation du secteur des fonds de placement au Canada. Il s'agit d'une entreprise sans but lucratif et ses membres sont des courtiers en fonds de placement agréés.

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Poste	121, rue King Ouest, bureau 1000 Toronto (Ontario) M5H 3T9
Téléphone	1-888-466-6332
Courriel	complaints@mfsa.ca

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) est un organisme d'autoréglementation qui surveille les courtiers en placement et les opérations boursières au Canada. Son mandat est de protéger les investisseurs et d'établir des normes pour le secteur des placements.

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières du Canada

Poste	121, rue King Ouest, bureau 2000 Toronto (Ontario) M5H 3T9
Téléphone	1-877-442-4322
Courriel	investorinquiries@iifoc.ca

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) enquête sur les plaintes déposées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE). Si votre plainte ou votre question concerne un problème de confidentialité, communiquez avec le CPVP comme suit :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Poste	30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 1H3
Téléphone	1-800-282-1376
Télécopieur	1-819-994-5424
Site Web	privcom.gc.ca

Pour connaître l'état d'avancement de votre demande, communiquez avec le représentant de la TD attribué à la résolution de votre problème.

Notes

Veillez inscrire ici les renseignements importants relatifs à votre problème.

Pour en savoir plus, rendez-vous en
succursale, composez le **1-800-895-4463**
ou visitez **td.com/fr**

in English (en anglais)
1-866-222-3456

國、粵語

(en cantonais ou en mandarin)
1-800-328-3698

ATS

1-800-361-1180



Placements directs TD et Services institutionnels TD Waterhouse sont des divisions de TD Waterhouse Canada Inc. Gestion de patrimoine TD représente les produits et les services offerts par TD Waterhouse Canada Inc. (membre du Fonds canadien de protection des épargnants), Gestion privée TD Waterhouse Inc., Services bancaires privés, Gestion de patrimoine TD (offerts par La Banque Toronto-Dominion) et Services fiduciaires privés, Gestion de patrimoine TD (offerts par La Société Canada Trust). Les Fonds Mutuels TD sont gérés par Gestion de Placements TD Inc., filiale en propriété exclusive de la Banque Toronto-Dominion. Offerts par Services d'investissement TD inc. (principal distributeur), TD Waterhouse Canada Inc. (membre du Fonds canadien de protection des épargnants) et des courtiers indépendants. Les représentants en fonds communs de placement de Services d'investissement TD inc. vendent les fonds communs chez TD Canada Trust. MBNA et CUETS Financial sont des divisions de La Banque Toronto-Dominion. CUETS est une marque de commerce de Credit Union Central of Canada, utilisée sous licence. ^{MD} Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de la Banque Toronto-Dominion.

519461(0215)