



Politique sur l'examen des plaintes et le règlement des litiges pour les résidents du Québec

Objet de la politique

Gestion de Placements TD Inc. (« GPTD ») est une filiale en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion. Solutions de placement mondiales TD (« SPMTD », « nous », « notre », « nos ») est un nom commercial sous lequel GPTD offre ses produits et services de gestion d'actifs institutionnels. SPMTD cherche à offrir la meilleure expérience possible aux clients qui font affaire avec nous. Si vous avez une préoccupation ou un problème à l'égard d'un produit que nous avons offert ou vendu ou d'un service que nous avons fourni, il est important pour nous de corriger la situation le plus rapidement et le plus efficacement possible.

La présente Politique sur l'examen des plaintes et le règlement des litiges (la « politique ») a été établie pour décrire les mesures que nous prendrons en cas de réception d'une plainte d'un client qui est un résident du Québec. Elle est accessible au public sur notre site Web.

Définition d'une plainte

Pour l'application de la présente politique, une « plainte » est l'expression de ce qui suit :

- Un reproche ou une insatisfaction à l'égard des services ou des produits que nous offrons
- Une attente de votre part qu'une mesure soit prise pour traiter la plainte

Les communications suivantes ne sont pas considérées comme des plaintes :

- Une demande de renseignements ou de documents concernant un produit ou un service offert
- Une demande de correction d'une erreur administrative ou d'une erreur de calcul
- Une demande d'accès aux renseignements personnels ou de modification de ceux-ci
- Des commentaires sur GPTD ou SPMTD

Comment déposer une plainte

Veuillez communiquer directement avec votre gestionnaire relationnel ou un associé.

Si un problème n'est pas résolu avec votre gestionnaire relationnel ou un associé, veuillez le transmettre à :

Mark Cestnik

Directeur général et chef, Distribution institutionnelle mondiale, Solutions de placement mondiales TD

161 Bay Street, 30th Floor

Toronto, ON M5J 2T2

Numéro de téléphone : 1-888-834-6339 / 416 983-0055

Courriel : inst.info@tdam.com

Vous pouvez également remplir le [formulaire](https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte) de plainte de l'Autorité des marchés financiers (AMF) disponible sur le site Web de l'AMF à la page <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>.

Nous pouvons vous aider à déposer votre plainte et vous pouvez communiquer avec nous pour vous renseigner sur la façon dont nous traitons les plaintes.

Dossier de plainte

Un dossier sera ouvert pour chaque plainte reçue (le « dossier de plainte ») dans lequel nous conserverons tous les renseignements et/ou documents reçus et requis pour le traitement de votre plainte. Nous veillerons à maintenir le dossier de plainte à jour en y ajoutant les documents et les renseignements pertinents pendant le traitement de la plainte. Le dossier de plainte sera conservé pendant la même période de conservation que vos dossiers clients.

Étapes du processus de traitement d'une plainte

1. Réception d'une plainte

Un accusé de réception écrit vous sera envoyé dans les 10 jours civils suivant la réception de votre plainte.

2. Processus relatif à l'examen d'une plainte

Les plaintes feront l'objet d'une enquête afin de bien comprendre votre plainte et ce que vous attendez de nous. Au besoin, nous pourrions communiquer avec vous pour vous demander des renseignements supplémentaires.

3. Réponse écrite définitive

Nous vous fournirons une réponse écrite définitive dans les 60 jours suivant la date de réception de votre plainte. Dans notre réponse, nous décrirons notre traitement de votre plainte, les raisons justifiant notre réponse et, si possible, la solution proposée pour remédier à votre plainte.

Si nous déterminons qu'une plainte est liée à des circonstances exceptionnelles et/ou que des circonstances indépendantes de la volonté de GPTD retardent le traitement de la plainte, une prolongation du délai de réponse de GPTD pourra être requise. Les prolongations ne peuvent toutefois pas dépasser 30 jours. Nous vous en aviserons par écrit en indiquant les circonstances justifiant la prolongation.

N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de notre processus d'examen des plaintes.

4. Évaluation de notre offre et résolution de votre plainte

Lorsque nous proposons une solution à une plainte, GPTD vous accorde un délai raisonnable pour l'examiner. Le délai doit refléter la complexité de la plainte et vous donner suffisamment de temps pour rechercher un avis indépendant.

Une fois qu'une entente est conclue pour résoudre la plainte, GPTD doit mettre en œuvre l'offre dans les 30 jours ou tel qu'il en a été convenu, à condition que ce délai soit en votre faveur.

5. Transmission du dossier de plainte au Bureau principal d'examen des plaintes de clients de la TD

Après examen de la réponse écrite définitive de GPTD, si celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez choisir de transmettre votre plainte au Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC) de la TD. Toute plainte transmise au BPEPC doit être présentée par écrit. Vous devez fournir au BPEPC vos coordonnées, les détails de la plainte et la solution proposée. Les coordonnées du BPEPC sont indiquées ci-dessous.

Le temps estimé pour l'examen du dossier par le BPEPC et l'obtention d'une réponse peut varier; un dossier complexe peut nécessiter davantage de temps. Nous vous recommandons d'attendre que GPTD effectue une enquête et vous fournisse une réponse écrite avant de soumettre votre plainte au BPEPC de la TD. Toutefois, vous pouvez communiquer avec le BPEPC à tout moment. Veuillez noter que les délais légaux de prescription continuent d'être en vigueur pendant l'examen d'une plainte par le BPEPC de la TD, ce qui peut avoir des répercussions sur la capacité à entamer une poursuite au civil.

Veuillez noter que le BPEPC de la TD fait partie du Groupe Banque TD. Il ne relève pas directement d'un secteur d'activité de la TD de manière à protéger son impartialité. Cependant, il ne constitue pas un service indépendant de règlement des différends. Il a pour mandat d'examiner vos préoccupations et de vous fournir une réponse qui soit à la fois objective et impartiale.

Les clients qui souhaitent transmettre une plainte non résolue au Bureau principal d'examen des plaintes de clients de la TD peuvent envoyer leur correspondance à l'adresse ci-dessous :

Bureau principal d'examen des plaintes de clients de la TD
P.O. Box 1, TD Centre
Toronto, Ontario M5K 1A2
Numéro de téléphone : 1-888-361-0319
Adresse courriel : td.bpepc@td.com

Pour obtenir plus de renseignements sur le Bureau principal d'examen des plaintes de clients de la TD, consultez ce [site Web](#).

Examen du dossier de plainte par l'AMF

Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps pour demander l'examen de votre dossier de plainte par l'AMF si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que nous avons fournie ou de la façon dont votre plainte a été traitée. Nous sommes tenus d'envoyer votre dossier de plainte à l'AMF au plus tard 15 jours après la réception de votre demande. Après le transfert, l'AMF procédera à son examen et pourrait offrir des services de règlement des différends si elle le juge approprié.

Processus simplifié pour le traitement de certaines plaintes

Nous pouvons suivre un processus simplifié pour le traitement de certaines plaintes qui peuvent être résolues à la satisfaction du client dans un délai de 20 jours. Nous considérons qu'une plainte est résolue à votre satisfaction lorsque vous acceptez la solution proposée à votre plainte ou lorsque l'explication que nous vous avons fournie est suffisante pour résoudre votre plainte.

Dans le cadre du processus simplifié, les plaintes peuvent être traitées verbalement (p. ex. par téléphone).

Si nous ne pouvons pas résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, nous vous en informerons par écrit et continuerons de traiter votre plainte conformément à notre processus d'examen des plaintes.

Le temps que nous prenons pour tenter de résoudre votre plainte dans le cadre du processus simplifié n'a aucun effet sur notre obligation de vous fournir notre réponse écrite définitive dans le délai imparti à partir de la date de réception initiale de votre plainte.

Dernière révision

Cette politique a été examinée et approuvée pour la dernière fois par le Comité de surveillance des politiques de GPTD le 7 mai 2025.

La politique entre en vigueur le 1^{er} juillet 2025.