

SERVICES DE FINANCEMENT TD – PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Notre engagement à votre égard

Services de financement TD Inc. et Services de financement TD résidentiel Inc. (désignés collectivement par « Services de financement TD », « nous », « notre » ou « nos » aux fins de la présente section) se font un point d'honneur d'offrir aux clients des services de qualité en agissant avec courtoisie et professionnalisme. Simultanément, nous sommes conscients que des préoccupations pourraient être soulevées dans le cadre de la relation que vous entretenez avec nous. Services de financement TD s'est doté d'un processus de résolution des problèmes afin de s'assurer que vos préoccupations soient traitées avec toute l'attention qu'elles méritent. Pour toute préoccupation qui, selon vous, requiert notre attention immédiate, nous vous demandons de prendre le temps de lire le processus de résolution des problèmes.

Faites-nous part de votre problème ou de votre plainte, de la façon la plus pratique pour vous. Vous pouvez communiquer avec un représentant du Service à la clientèle par téléphone, par télécopieur ou par la poste.

Par la poste : Services de financement TD Inc.
C.P. 4086, succ. A
Toronto (Ontario) M5W 5K3

Téléphone : 1-866-694-4392

Télécopieur : 1-800-832-8911 ou 416-463-0505

Veillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans vos communications. Nos représentants mettront tout en œuvre pour résoudre votre problème à votre satisfaction. Si la solution proposée par l'un de nos représentants ne vous satisfait pas, la plainte sera transmise à un directeur qui prendra en charge sa résolution.

Transmission de la plainte à notre Comité d'examen des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le directeur, celui-ci vous offrira de soumettre votre problème au Comité d'examen des plaintes, en lui transmettant, en votre nom, tous les renseignements pertinents que vous avez fournis. Le Comité d'examen des plaintes est formé de membres de la haute direction entièrement responsables du traitement de vos problèmes à un niveau hiérarchique supérieur. Par ailleurs, si vous souhaitez contacter directement le Comité d'examen des plaintes, le directeur sera heureux de vous fournir ses coordonnées.

Communiquer avec l'ombudsman de TD

Si votre problème n'a toujours pas été résolu de manière satisfaisante par le Comité d'examen des plaintes, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de TD. L'ombudsman de TD s'engage à résoudre les différends de façon juste et professionnelle. Veuillez noter que le mandat du bureau de l'ombudsman de TD exclut les litiges concernant l'octroi ou le refus de crédit, mais concerne uniquement les problèmes opérationnels.

S'il s'avère que votre problème n'a pas été réglé par le Comité d'examen des plaintes, l'ombudsman de TD pourra l'adresser au service concerné aux fins d'enquête et de réponse. Dans les cinq jours suivant la réception de votre demande, l'ombudsman de TD vous écrira ou vous appellera pour vous indiquer si votre problème a été réacheminé et, le cas échéant, à quelles instances ou encore, si le problème a été résolu. Si le cas est plus complexe, il vous informera des étapes subséquentes nécessaires et du délai de résolution prévu. Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de TD par l'un des moyens suivants :

Par la poste : Ombudsman de TD
C. P. 1
Centre Toronto-Dominion
Toronto (Ontario) M5K 1A2
Téléphone : 416-982-4884 ou 1-888-361-0319
Télécopieur : 416-983-3460
Par courriel* : td.ombudsman@td.com

Veillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans votre courriel.

Communiquer avec ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)

Si votre problème n'est pas réglé à votre satisfaction après que vous avez communiqué avec l'ombudsman de TD, vous pouvez communiquer avec ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires

Par la poste : ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires

112, rue Adelaide Est
Toronto (Ontario) M5C 1K9
Télécopieur sans frais : 1-877-307-0014
Adresse électronique* : contact@bankingombuds.ca

Veillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans votre courriel.

Vous pouvez également joindre l'ADRBO en composant le numéro sans frais 1-800-941-3655 ou visiter le site www.bankingombuds.ca pour obtenir d'autres renseignements.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale, et leurs filiales dans certaines circonstances, afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

De plus, l'ACFC renseigne les consommateurs et veille au respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Si vous avez une plainte à formuler concernant une infraction éventuelle à une loi sur la protection du consommateur, à un engagement public ou au code d'éthique d'un secteur, vous pouvez communiquer avec l'ACFC, par la poste, à l'adresse suivante : Agence de la consommation en matière financière du Canada, Édifice Enterprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Vous pouvez également joindre l'ACFC en composant le 1-866-461-2232 (en anglais 1-866-461-3222) ou en vous rendant sur son site Web, à l'adresse www.fcac-acfc.gc.ca. Veuillez noter que le mandat de l'ACFC n'inclut pas les procédures de recours ou de dédommagement. Toutes les demandes de ce type doivent être faites conformément au processus de résolution des problèmes décrit ci-dessus.

*Pour votre protection, n'envoyez pas de renseignements confidentiels par courriel, car ce N'EST PAS un mode de communication sûr. Si votre demande est urgente ou qu'elle nécessite la divulgation de renseignements confidentiels, veuillez composer le numéro approprié.