



Foire aux questions pour les clients de Financement auto TD

1. **Quelle est la nature du changement annoncé?**

Comme vous le savez peut-être, le Groupe Banque TD (la TD) a finalisé l'acquisition de Services financiers Chrysler (SFC) et détient ainsi l'une des plus importantes entreprises de financement automobile appartenant à une banque en Amérique du Nord. Cette acquisition s'inscrit dans le cadre de notre engagement à l'égard du secteur du financement automobile. Par suite de cette prometteuse expansion, Services de financement TD (« Services de financement TD inc. ») adoptera un nouveau nom, soit Financement auto TD (« Financement auto TD (Canada) inc. »). S'il y a une chose qui ne changera pas, toutefois, c'est bien notre engagement envers vous, nos clients, qui recevrez assurément le même service exceptionnel et continuerez de profiter de notre expérience.

Étant donné ce changement, dès le 9 janvier prochain, vous verrez notre nouveau nom, Financement auto TD, sur la documentation que nous vous faisons parvenir et sur nos sites Web.

2. **J'ai reçu un document qui fait référence à Services de financement TD plutôt qu'à Financement auto TD, votre nouveau nom. Que devrais-je faire?**

Nous travaillons fort pour nous assurer que tous nos documents et toutes nos communications non seulement réfèrent à Financement auto TD, mais aussi portent ce nouveau nom à compter du 9 janvier 2012. Il demeure toutefois possible que vous receviez des documents de Services de financement TD d'ici à ce que nous complions la transition au nom Financement auto TD. Nous sommes désolés de tout inconvénient que cela puisse causer.

Veillez continuer à effectuer vos paiements et vous assurer qu'ils sont faits à l'ordre de Financement auto TD (Canada) inc.

3. **Est-ce que je continuerai à recevoir le même niveau de service de la part de Financement auto TD (Financement auto TD (Canada) inc.), anciennement Services de financement TD?**

Oui. Il n'y aura aucune interruption de service, et Financement auto TD continuera à vous offrir le même service de haut niveau auquel vous vous attendez. Le Groupe Banque TD s'engage à offrir un service à la clientèle supérieur et des produits de financement haut de gamme à tous nos clients.

4. **Est-ce que le changement annoncé aura une incidence sur mon contrat de financement actuel?**

Non. L'annonce vise seulement à vous informer de notre nouveau nom et de nos nouvelles adresses URL; elle n'a aucune incidence sur les modalités de vos contrats existants avec la TD. Les modalités de votre contrat demeurent en vigueur, et vous devez continuer à effectuer vos paiements réguliers.

5. **Quelle incidence ce changement aura-t-il sur mes paiements mensuels automatiques effectués pour rembourser ma voiture, mon bateau, ma motocyclette, mon VTT ou mon véhicule récréatif?**

Vos paiements préautorisés demeurent inchangés. Vous n'avez aucune mesure à prendre à cet égard. Veuillez noter, cependant, que ces paiements sont désormais débités par Financement auto TD (Canada) inc. C'est d'ailleurs ce nom qui est inscrit sur votre relevé de compte ou dans votre livret, à côté du retrait.

6. **Ce changement a-t-il une incidence sur mes paiements effectués pour rembourser ma voiture, mon bateau, ma motocyclette, mon VTT ou mon véhicule récréatif?**

Oui. Si vous faites des versements mensuels ou forfaitaires en ligne, par téléphone ou en succursale, bien que le processus demeure le même, le choix des preneurs a changé. Ainsi, veuillez vous assurer de choisir Financement auto TD (Canada) inc. dans le menu déroulant. Si vous choisissez n'importe quelle autre entreprise TD, votre paiement sera retardé.

7. Devrais-je prendre d'autres mesures?

Oui. Vous devez informer votre compagnie d'assurance de ce changement de nom afin qu'elle puisse mettre à jour ses dossiers. Votre courtier ou compagnie d'assurance doit nous fournir une version mise à jour de votre contrat d'assurance dans lequel Financement auto TD (Canada) inc. est désignée comme titulaire de privilège.

8. Puis-je rembourser mon véhicule maintenant?

Oui. Veuillez confirmer votre montant de remboursement en communiquant avec notre service à la clientèle au **1-866-694-4392**.

9. L'adresse de votre site Web a-t-elle changé?

Oui. L'adresse de notre site Web a été remplacée par **www.financementautotd.ca** afin de refléter notre nouveau nom. En accédant à l'ancienne adresse, vous serez redirigé à la nouvelle, mais seulement pour une durée limitée, alors assurez-vous d'ajouter ce site à vos signets. Votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ne changeront pas. Veuillez noter que nous vous tiendrons informés de mises à jour et autres changements sur notre site Web.

10. Mon concessionnaire change-t-il?

Votre concessionnaire ne change aucunement : vous pouvez continuer de fréquenter le même concessionnaire qu'avant.

11. Je suis un client de TD Canada Trust. Puis-je continuer de faire mes paiements par l'intermédiaire des services bancaires par Internet BanqueNet de TD Canada Trust?

Oui. Les clients qui utilisent déjà BanqueNet peuvent continuer à effectuer leurs paiements de cette façon. Toutefois, le choix des preneurs a changé. Ainsi, veuillez vous assurer de choisir Financement auto TD (Canada) inc. dans le menu déroulant au moment d'effectuer votre paiement. Si vous choisissez n'importe quelle autre entreprise TD, votre paiement sera retardé.

12. Est-ce que je peux faire mes paiements à Financement auto TD dans une succursale TD Canada Trust?

Oui. Vous pouvez continuer à faire vos paiements dans n'importe quelle succursale TD Canada Trust. Toutefois, le choix des preneurs a changé. Veuillez vous assurer que le personnel de la succursale choisit Financement auto TD (Canada) inc. dans le menu déroulant au moment d'effectuer votre paiement. Si n'importe quelle autre entreprise TD est choisie, votre paiement sera retardé.

13. À quel moment vais-je commencer à recevoir des communications de la part de Financement auto TD?

Vous commencerez à recevoir des communications de Financement auto TD et de Financement auto TD (Canada) inc. à compter du 9 janvier 2012. Pour plus de renseignements, visitez le **www.financementautotd.ca**

14. J'ai reçu un courriel qui semblait provenir du Groupe Banque TD (la TD) ou de Financement auto TD dans lequel on me demandait de fournir des renseignements au sujet de mon prêt. Est-ce un courriel légitime?

Non. En aucun cas la TD ne vous enverra-t-elle des courriels ni ne vous appellera pour solliciter des renseignements personnels ou sur vos comptes. Ne cliquez pas sur les liens contenus dans de tels courriels et ne fournissez à personne des renseignements personnels ou sur vos comptes.

15. Que dois-je faire si j'ai une question dont la réponse ne se trouve pas dans la présente FAQ?

Si vous avez une question au sujet de votre contrat de financement actuel auprès de Financement auto TD, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle au **1-866-694-4392**.