



Financement auto TD

Lignes directrices sur le processus de financement temporaire

PROCESSUS PAR COURRIEL

Appelez le client

1. Demandez-lui la permission d'envoyer par courriel (sécurisé, si cette option est disponible) les documents de vente, y compris le contrat de vente conditionnelle de Financement auto TD, une demande de crédit vierge de FATD et le formulaire d'autorisation de paiement préautorisé.
2. Confirmez l'adresse courriel du client.
3. Invitez le client à fournir les renseignements requis pour la demande de crédit de FATD (le NAS est facultatif) et vérifiez s'il consent à ce que vous insériez ces renseignements dans sa copie de la demande de crédit. Le concessionnaire doit conserver cette version de la demande de crédit aux fins de financement.
4. Obtenez le consentement du client pour consulter son dossier de crédit en utilisant le texte ci-dessous (veuillez consigner la date et l'heure auxquelles le consentement a été obtenu) :

*« Consentez-vous à ce que le concessionnaire et Financement auto TD consultent votre dossier de crédit dans le cadre de votre demande de crédit? **[Si le client accepte.]** Je vous envoie une demande de crédit vierge. Veuillez la signer et la retourner par courriel. Je vais ensuite la remplir avec les renseignements que vous pouvez me donner maintenant. Je ne vous envoie pas un formulaire rempli parce que je veux protéger vos renseignements personnels. »*

5. Invitez le client à fournir les renseignements nécessaires sur le débit préautorisé et vérifiez s'il consent à ce que vous les insériez dans le contrat de vente conditionnelle avant de soumettre la demande à FATD aux fins de financement. FATD n'acceptera pas de compte de paiement d'un tiers.

Après l'appel

- Le concessionnaire doit préparer et signer tous les documents de vente du véhicule et de prêt (y compris la copie vierge de la demande de crédit et le contrat de vente conditionnelle rempli), les convertir en format PDF et envoyer la trousse au client au moyen de l'adresse courriel confirmée.

À la réception de la demande par le client

1. Le client doit imprimer et signer tous les documents en double (y compris la copie vierge de la demande de crédit). Le concessionnaire doit répondre aux questions, au besoin.
2. Le client doit scanner tous les documents et renvoyer la trousse au concessionnaire par courriel OU lui donner au moment de la livraison du véhicule. Financement auto TD n'acceptera pas les photos de documents de prêt prises avec un téléphone intelligent ou un appareil électronique similaire.
3. Il faut demander au client de conserver la copie papier de tous les documents liés à la vente du véhicule et au prêt connexe dûment signés.

À la livraison du véhicule et après

1. Le concessionnaire doit remplir en personne toutes les exigences de vérification de l'identité en matière de LCBA et de renseignements CVC de FATD au moment de la livraison du véhicule; une copie de la pièce d'identité du client doit être conservée au dossier. FATD n'acceptera pas la vérification de l'identité du client par téléphone ou par vidéo.
2. Le concessionnaire doit consigner les renseignements sur le compte et le débit préautorisé dans le contrat de vente conditionnelle, confirmer que tous les documents sont signés, que chaque page est lisible et qu'une copie des documents originaux a été obtenue au moment de la livraison du véhicule au client.
3. Le concessionnaire doit envoyer la trousse aux fins de financement par les canaux habituels.
4. Le concessionnaire doit fournir au client une copie signée de tous les documents au moment de la livraison du véhicule. Il doit s'assurer que l'adresse de livraison correspond exactement à l'adresse du client dans la demande de crédit et dans le contrat de vente conditionnelle.
5. Le concessionnaire doit supprimer l'adresse courriel et les renseignements de paiement du client de ses dossiers.



Financement auto TD

Lignes directrices sur le processus de financement temporaire

PROCESSUS RELATIF AUX DOCUMENTS PAPIER (SEULEMENT S'IL EST PERMIS PAR LA LOI PROVINCIALE/TERRITORIALE EN VIGUEUR À LAQUELLE LE CONCESSIONNAIRE EST ASSUJETTI)

Appelez le client

1. Demandez-lui la permission d'envoyer les documents, en format papier, par service de messagerie, par Postes Canada ou en personne, par l'intermédiaire d'un représentant des ventes autorisé du concessionnaire, ou autrement (selon la méthode expressément autorisée par la loi provinciale ou territoriale en vigueur à laquelle le concessionnaire est assujéti). Les documents comprennent les documents de vente, le contrat de vente conditionnelle de Financement auto TD, ainsi que le formulaire d'autorisation de paiement.
2. Invitez le client à fournir tous les renseignements requis pour remplir la demande de crédit de FATD (le NAS est facultatif) et vérifiez s'il autorise le concessionnaire à insérer ces renseignements dans sa copie de la demande de crédit, après que le concessionnaire l'a reçue. Le concessionnaire doit conserver cette version de la demande de crédit aux fins de financement.
3. Obtenez le consentement du client pour consulter son dossier de crédit en utilisant le texte ci-dessous (veuillez consigner la date et l'heure auxquelles le consentement a été obtenu) :

« Consentez-vous à ce que le concessionnaire et Financement auto TD consultent votre dossier de crédit dans le cadre de votre demande de crédit? [Si le client accepte.] Je vous envoie une demande de crédit vierge. Veuillez la signer et la retourner par courriel. Je vais ensuite la remplir avec les renseignements que vous pouvez me donner maintenant. Je ne vous envoie pas un formulaire rempli parce que je veux protéger vos renseignements personnels. »
4. Invitez le client à fournir les renseignements nécessaires sur le débit préautorisé et vérifiez s'il consent à ce que vous les insériez dans le contrat de vente conditionnelle avant de soumettre la demande à FATD aux fins de financement. FATD n'acceptera pas de compte de paiement d'un tiers.

Après l'appel

- Le concessionnaire doit préparer et signer tous les documents de vente du véhicule et de prêt (y compris la copie vierge de la demande de crédit et le contrat de vente conditionnelle rempli), à l'exception des renseignements sur le débit préautorisé, les convertir en format PDF et envoyer la trousse au client, dans la mesure où la loi le permet.

À la réception de la demande par le client

1. Le client doit signer tous les documents (y compris la copie vierge de la demande de crédit) aux endroits indiqués et requis.
2. Le client doit renvoyer la trousse au concessionnaire avant ou la lui donner au moment de la livraison du véhicule.
3. Il faut demander au client de conserver la copie papier de tous les documents liés à la vente du véhicule et au prêt connexe dûment signés pour ses dossiers.

À la livraison du véhicule et après

1. Le concessionnaire doit remplir en personne toutes les exigences de vérification de l'identité en matière de LCBA et de renseignements CVC de FATD au moment de la livraison du véhicule; une copie de la pièce d'identité du client doit être conservée au dossier, et doit être présentée sur demande. [Remarque : FATD n'acceptera pas la vérification de l'identité du client par téléphone ou par vidéo.]
2. Une copie de la pièce d'identité du client doit être conservée au dossier, et doit être présentée sur demande.
3. Le concessionnaire doit s'assurer que tous les documents dans la trousse sont signés correctement et qu'une copie des documents originaux a été obtenue.
4. Le concessionnaire doit ajouter les renseignements sur le débit préautorisé du client.
5. Le concessionnaire doit envoyer la trousse aux fins de financement par les canaux habituels.
6. Le concessionnaire doit fournir au client une copie signée de tous les documents au moment de la livraison du véhicule. Il doit s'assurer que l'adresse de livraison correspond exactement à l'adresse du client dans la demande de crédit et dans le contrat de vente conditionnelle.
7. Le concessionnaire doit supprimer les renseignements de paiement du client de ses dossiers.

REMARQUE : Dans tous les processus décrits ci-dessus, il incombe au concessionnaire de se conformer aux lois provinciales et territoriales, y compris, sans s'y limiter, aux exigences de communication de renseignements au client, notamment les périodes de réflexion ou les autres droits du client, dans les documents de vente ou de financement, ou autre.