

# Comment bâtissons-nous la meilleure banque tous les jours?

 **Groupe Financier Banque TD**

**Bharat Masrani**

Chef de groupe, Services  
bancaires personnels et  
commerciaux aux États-Unis  
Groupe Financier Banque TD

Dîner des investisseurs  
de Valeurs mobilières Desjardins

Le 21 octobre 2009

# Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

De temps à autre, la Banque fait des énoncés prospectifs, écrits et verbaux, y compris dans le présent document, d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Securities and Exchange Commission (SEC) des États-Unis et d'autres communications. En outre, la haute direction de la Banque peut faire des énoncés prospectifs de vive voix aux analystes, aux investisseurs, aux représentants des médias et à d'autres personnes. Tous ces énoncés sont faits conformément aux dispositions d'exonération de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis et des lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Les énoncés prospectifs comprennent, entre autres, des énoncés concernant les objectifs et les cibles de la Banque pour 2009 et par la suite, et ses stratégies pour les atteindre, les perspectives pour les unités fonctionnelles de la Banque, ainsi que le rendement financier prévu de la Banque. Les renseignements prospectifs contenus dans le présent document visent à aider les actionnaires et les analystes à comprendre notre situation financière aux dates précisées et pour les périodes terminées à ces dates, ainsi que nos priorités et nos objectifs stratégiques, et pourraient ne pas convenir à d'autres fins. Les hypothèses économiques pour 2009 à l'égard de la Banque sont énoncées dans le rapport annuel de la Banque pour l'exercice 2008 à la rubrique « Sommaire et perspectives économiques » et pour chacun de nos secteurs d'exploitation aux rubriques « Perspectives et orientation pour 2009 ». Les énoncés prospectifs se reconnaissent habituellement à l'emploi de termes et expressions comme « croire », « prévoir », « s'attendre à », « avoir l'intention de », « estimer », « planifier » et « pouvoir », et de verbes au futur ou au conditionnel. De par leur nature, ces énoncés nous obligent à formuler des hypothèses et sont assujettis à des risques et incertitudes, généraux ou spécifiques. Particulièrement à la lumière du contexte financier et économique actuel sans précédent, de tels risques et incertitudes peuvent faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux avancés dans les énoncés prospectifs. Certains des facteurs – dont bon nombre sont hors de notre contrôle et dont les répercussions peuvent être difficiles à prévoir – qui pourraient entraîner de tels écarts incluent les risques, notamment de crédit, de marché (y compris les marchés des actions et des marchandises), d'illiquidité, de taux d'intérêt, d'exploitation, de réputation, d'assurance, de stratégie, de change et de réglementation ainsi que les risques juridiques et les autres risques présentés dans le rapport annuel de 2008 de la Banque et d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation du Canada et auprès de la SEC; les conditions économiques générales au Canada, aux États-Unis et dans d'autres pays où la Banque exerce des activités, de même que l'incidence des modifications apportées aux politiques monétaires ou économiques dans ces territoires ou l'introduction de nouvelles politiques monétaires ou économiques et les variations des taux de change des monnaies ayant cours dans ces territoires; le degré de concurrence sur les marchés où la Banque exerce ses activités, de la part des concurrents établis et des nouveaux venus; les défaillances de la part d'autres institutions financières au Canada, aux États-Unis ou dans d'autres pays; l'exactitude et l'intégralité des informations que la Banque reçoit à l'égard des clients et des contreparties; la conception et le lancement de nouveaux produits et services sur le marché; la mise sur pied de nouveaux canaux de distribution et la réalisation de revenus accrus tirés de ces canaux; la capacité de la Banque de mener à bien ses stratégies, y compris ses stratégies d'intégration, de croissance et d'acquisition, ainsi que celles de ses filiales, particulièrement aux États-Unis; les modifications des conventions (y compris les modifications comptables à venir) et méthodes comptables que la Banque utilise pour faire rapport sur sa situation financière, y compris les incertitudes associées aux hypothèses et aux estimations comptables critiques; les changements apportés à notre notation; l'activité sur les marchés financiers mondiaux; l'augmentation des coûts de financement de crédit causée par l'illiquidité des marchés et la concurrence accrue pour l'accès au financement; la capacité de la Banque de recruter des dirigeants clés et de les maintenir en poste; la dépendance à l'égard de tiers relativement à la fourniture de l'infrastructure nécessaire aux activités de la Banque; le défaut de tiers de se conformer à leurs obligations envers la Banque ou ses sociétés affiliées dans la mesure où ces obligations sont liées au traitement de renseignements personnels; l'évolution de la technologie; l'utilisation inédite de nouvelles technologies dans le but de frauder la Banque ou ses clients et les efforts concertés de tiers disposant de moyens de plus en plus pointus qui cherchent à frauder la Banque ou ses clients de diverses manières; l'évolution des lois et des règlements, les modifications des lois fiscales; les procédures judiciaires ou réglementaires imprévues; les litiges dans le secteur des valeurs mobilières aux États-Unis; les changements imprévus dans les habitudes de consommation et d'épargne des consommateurs; l'adéquation du cadre de gestion des risques de la Banque, y compris le risque que les modèles de gestion des risques de la Banque ne tiennent pas compte de tous les facteurs pertinents; l'incidence possible sur les activités de la Banque des conflits internationaux, du terrorisme ou de catastrophes naturelles comme les séismes; les répercussions de maladies sur les économies locales, nationales ou internationales; et les retombées des perturbations dans les infrastructures publiques comme le transport, les communications, l'électricité ou l'approvisionnement en eau. Une part importante des activités de la Banque consiste à faire des prêts ou à attribuer des ressources sous d'autres formes à des entreprises, des industries ou des pays. Des événements imprévus touchant ces emprunteurs, industries ou pays pourraient avoir une incidence défavorable importante sur les résultats financiers, les activités, la situation financière ou la liquidité de la Banque. La liste qui précède n'est pas une liste exhaustive de tous les facteurs de risque possibles et d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence négative sur les résultats de la Banque. Pour obtenir plus de renseignements, se reporter à la section débutant à la page 64 du rapport annuel de 2008 de la Banque. Le lecteur doit examiner ces facteurs attentivement avant de prendre des décisions à l'égard de la Banque et ne doit pas se fier indûment aux énoncés prospectifs. Tout renseignement ou énoncé prospectif contenu dans le présent document représente l'opinion de la direction uniquement à la date des présentes. La Banque n'effectuera pas de mise à jour des énoncés prospectifs, écrits ou verbaux, qui peuvent être faits de temps à autre par elle ou en son nom, à l'exception de ce qui est exigé en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables.

- La première banque vraiment nord-américaine
- Axée sur les services de détail à faible risque
- Gestion des risques prudente
- Investissements continus en prévision de l'avenir

**En croissance pendant la récession et la reprise**

# Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis

## Aperçu

- **Chef de file en ce qui concerne le service à la clientèle et la convivialité**
  - En tête du classement de J.D. Power en matière de satisfaction de la clientèle quatre années de suite<sup>1</sup>
  - Succursales ouvertes 50 % plus longtemps que celles des concurrents<sup>2</sup>
  - Positionnement et culture uniques : « La banque américaine la plus pratique »
- **Présence enviable et croissance interne constante**
  - Plus de 1 000 succursales
  - Activités dans 5 des 10 principaux marchés urbains, du Maine jusqu'à la Floride
  - Ouverture de 28 nouvelles succursales jusqu'ici cette année
- **Pratiques disciplinées en matière de crédit**
  - Octroi de prêts à des clients déjà connus
  - Prudence en matière de produits
  - Distribution par des canaux appartenant à la Banque et non par l'intermédiaire de courtiers
- **Utiliser le potentiel du GFBTD**



**Bien positionnée pour la croissance future**

1. En tête du classement de J.D. Power and Associates au chapitre de la satisfaction de la clientèle dans les États du centre du littoral de l'Atlantique (NY, NJ, PA, MD, DE et district de Columbia) en 2006, 2007, 2008 et 2009. TD Bank a obtenu le meilleur score parmi les banques de services de détail de la région lors de l'enquête exclusive de J.D. Power and Associates (2009) sur la satisfaction à l'égard des services bancaires de détail. Les résultats de l'enquête comportaient 28 570 réponses évaluant 23 fournisseurs de la région et mesurant les opinions des consommateurs à l'égard de leur principal fournisseur de services bancaires. Les résultats de l'enquête sont fondés sur l'expérience et les perceptions de consommateurs interrogés en janvier 2009. Votre expérience personnelle peut différer. Visitez le site [jdpower.com](http://jdpower.com). Egalement en tête du classement de J.D. Power and Associates dans la catégorie « Satisfaction de la clientèle formée de petites entreprises » en 2007 et 2008.

2. Chiffre établi en fonction des heures moyennes d'ouverture des succursales de TD Bank par rapport à la moyenne nationale.

# La banque américaine la plus pratique



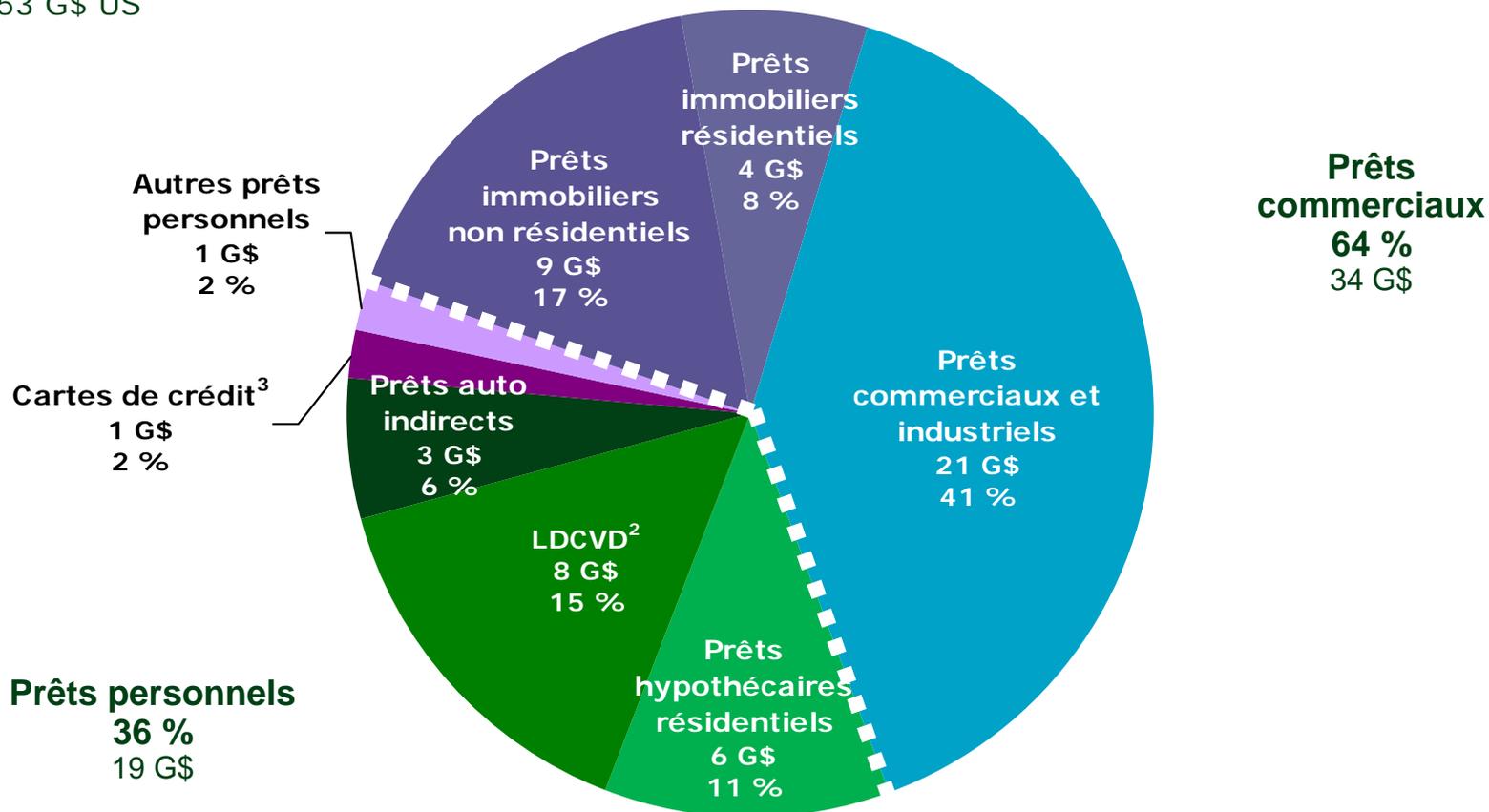
- Service à la clientèle hors pair et convivialité sans égale
- Le principe  est au cœur de notre marque de commerce et de notre culture interne.
- Avantage concurrentiel ne pouvant pas être reproduit aisément

**Wow! est ce qui nous distingue**

# Portefeuille de prêts diversifié

Soldes à la fin du T3 2009<sup>1</sup>

Total : 53 G\$ US



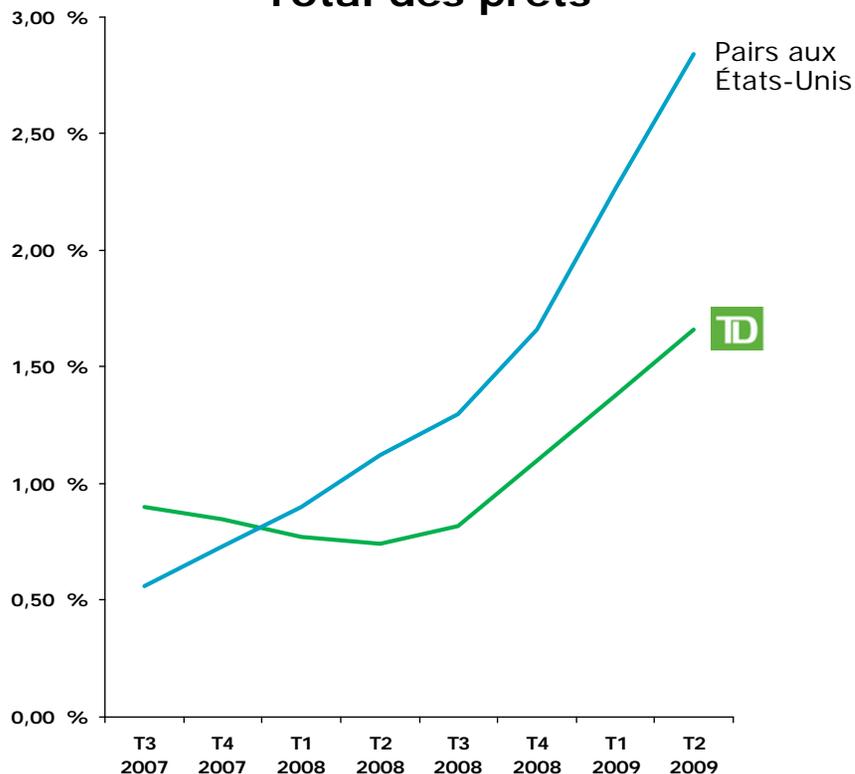
**Portefeuille équilibré**

1. Pour obtenir plus de renseignements sur le portefeuille de prêts en dollars américains, veuillez vous reporter à la présentation des résultats trimestriels du T3 2009, accessible dans la section Investisseurs du site Web du Groupe Financier Banque TD, à l'adresse [www.td.com](http://www.td.com).

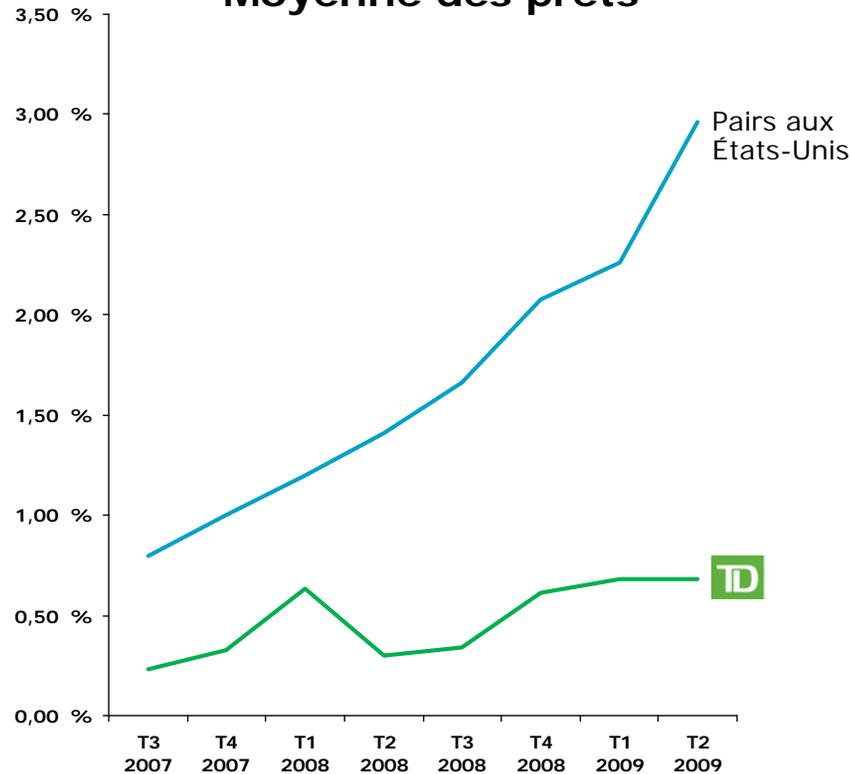
2. Les lignes de crédit sur valeur domiciliaire (LDCVD) aux États-Unis comprennent les lignes de crédit sur valeur domiciliaire et les prêts sur valeur domiciliaire.

3. Les cartes de crédit aux États-Unis sont gérées par le secteur Services bancaires personnels et commerciaux au Canada du Groupe Financier Banque TD.

## Prêts non productifs/ Total des prêts<sup>1</sup>



## Radiations nettes/ Moyenne des prêts<sup>1</sup>



**Continuer de nous démarquer**

1. « T2 2009 » se rapporte au T2 2009 pour les pairs aux États-Unis (période terminée le 30 juin 2009) et au T3 2009 pour TD (période terminée le 31 juillet 2009). Pour les pairs aux États-Unis, les données sont établies d'après les données de SNL Financial au T2 2009. Les pairs aux États-Unis sont Citigroup, Bank of America, JPMorgan Chase, Wells Fargo, PNC Financial Services et U.S. Bancorp.

## ■ Facteurs négatifs

- Compression des marges en raison des faibles taux d'intérêts
- Incidence de la conjoncture sur la hausse des provisions pour pertes sur créances et les prêts non productifs

## ■ Facteurs positifs

- Croissance du volume des prêts et des dépôts
- Croissance interne par l'ouverture de nouvelles succursales
- Bilan solide favorable à la croissance des activités
- Modèle unique après l'intégration

## ■ Possibilités d'acquisition stratégiques

**Vision prudente de l'avenir économique aux États-Unis**

- Succursales toutes à la même enseigne
- Une seule marque : du Maine à la Floride
- Stratégie d'ouverture de nouvelles succursales conforme au calendrier
- Conversion des données réussie
- Problèmes rencontrés après l'intégration : traitement par lots de nuit

■ Continuer de tirer profit de l'avantage



■ Occasions de vente croisée

- Gestion de patrimoine
- Assurances
- Services bancaires aux grandes entreprises
- TD Ameritrade

■ Poursuivre la croissance interne et l'expansion par l'ouverture de nouvelles succursales

**Bien positionnée pour la croissance future**

- 1 Chef de file en ce qui concerne le service à la clientèle et la convivialité
- 2 Présence enviable et croissance interne constante
- 3 Pratiques disciplinées en matière de crédit
- 4 Utiliser le potentiel du GFBTD

En croissance pendant la récession et la reprise

Comment  
bâtissons-nous  
la meilleure banque  
tous les jours?



**Groupe Financier Banque TD**