

Notre approche

Nos clients

Environnement

Nos employés

Diversité

Nos collectivités

Économie

 > **Notre engagement**

> Protection

> Responsabilité à l'égard des produits

> Être au service de clients diversifiés

> Répondre à divers besoins

> Accessibilité des services bancaires

> Services bancaires favorisant l'intégration

Notre engagement

Offrir un service à la clientèle hors pair

Nous nous évertuons à faire tout ce qui est possible pour nos clients en toute occasion. En 2009, nous avons communiqué avec plus de 600 000 clients afin de déterminer leur degré de satisfaction à l'égard du service à la clientèle. Nos clients nous disent qu'ils se sentent appréciés et que nous démontrons un intérêt véritable à les aider et à répondre à leurs besoins.

Des deux côtés de la frontière, nos succursales restent ouvertes 50 % plus longtemps que celles de nos concurrents – c'est l'un des nombreux moyens que nous utilisons pour offrir des services plus pratiques à nos clients.

Aider nos clients lorsque les temps sont durs

En 2009, l'incidence de la crise économique mondiale a causé des perturbations sans précédent dans le secteur financier. Nos clients ont dû faire face à de réelles difficultés, et nous avons voulu les aider. C'est pourquoi nous avons lancé **Soutien en direct TD**, programme offrant à nos clients canadiens des solutions pratiques pour conserver leur maison et gérer leurs emprunts non hypothécaires et venant en aide aux petites entreprises clientes ayant des problèmes de liquidités.

À la fin de l'année, notre programme avait fait une véritable différence dans la vie de plus de 24 000 clients.

Administrer une banque solide

Un grand nombre de nos clients aux États-Unis se sont inquiétés de la faillite de certaines banques. Nous avons expliqué à nos clients que La Banque TD est sûre et solide; en plus, nous avons obtenu de bons résultats positifs et ouvert de nouvelles succursales. Nous aspirons à exercer nos activités dans le souci de l'excellence et prenons uniquement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer.

En 2009, La Banque TD a démontré qu'elle faisait partie des banques les plus solides, les mieux capitalisées et les mieux gérées du monde; elle est l'une des rares à avoir obtenu la cote Aaa de Moody's.

Satisfaire une clientèle diversifiée

Nous nous efforçons d'offrir des produits et des services qui sont accessibles et universels par l'intermédiaire de nos services en ligne et de notre réseau de guichets automatiques multilingues, de nos nombreuses succursales installées dans des communautés ethniques et de l'amélioration constante de l'accessibilité à nos installations pour la clientèle.

Réponse instantanée :

L'un des défis que nous avons dû relever en 2009 s'est présenté pendant l'intégration de TD Bank. Un problème de traitement des données par lots survenu pendant la nuit a provoqué une interruption temporaire des services. Une équipe de travail prête à intervenir 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 est rapidement venue à bout du problème technique. Nous avons remboursé aux clients les frais qu'ils avaient subis, avons autorisé les employés à résoudre tout problème résiduel et avons publié nos excuses dans les journaux. Apprenez-en plus sur [l'intégration de TD Bank](#).



Cote de satisfaction de la clientèle la plus élevée selon J.D. Power and Associates pour le Canada et les États du centre du littoral de l'Atlantique pour la quatrième année de suite.

La Banque TD est une des banques les plus sûres au monde selon Global Finance.

Avril 2009

En profondeur

- Indicateurs de rendement clés
- Index GRI
- Tableaux et graphiques
- Études de cas
- Tableaux des résultats et priorités pour 2010
- Documents PDF à télécharger

Outils

- Ajouter cette page au rapport personnalisé
- Télécharger ce document en format PDF
- Visualiser le rapport personnalisé

File d'attente des documents en format PDF

Présentation du rapport
Code de conduite et d'éthique
Codes du travail et droits de la personne

Gouvernance
Responsabilités de l'entreprise
Environnement
Diversité

Nos Rapports
Rapport sommaire sur les responsabilités
Rapport sommaire sur les responsabilités et déclaration sur les responsabilités envers la collectivité
Coup d'œil - Canada
Coup d'œil - États-Unis

Boîte à suggestions

Pour nous joindre

