

- > 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

Protection

Offrir une expérience bancaire sécuritaire et protéger les renseignements personnels en tout temps



Nous offrons des produits et des services financiers à de nombreux types de clients différents : particuliers, petites entreprises, clients commerciaux, gouvernements et clients institutionnels.

Nous voulons offrir à notre clientèle une expérience bancaire sûre et protéger et respecter leurs renseignements personnels en tout temps. Nous y arrivons en nous conformant à la réglementation en vigueur, ainsi que par une variété de politiques internes, dont les suivantes :

- Codes de conduite;
- Protection des renseignements personnels;
- Sécurité de l'information et prévention de la fraude;
- Protection contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes.

Codes de conduite

La Banque TD se conforme aussi à plusieurs codes de conduite à l'avant-garde de l'industrie conçus pour protéger les intérêts des consommateurs dans divers domaines. Cliquez ici pour en savoir plus sur nos [codes de conduite](#) et [nos engagements envers le public](#).

De plus, tous les employés de la Banque doivent respecter notre Code de conduite et d'éthique professionnelle, qui décrit les attentes de l'organisation et ses méthodes de travail. Certains secteurs d'activité de la Banque possèdent aussi des politiques et des codes de déontologie particuliers qui s'appliquent à leur personnel.

Nos programmes de conformité traitent notamment de la protection du consommateur et du comportement responsable en affaires (voir le tableau ci-dessous). Les employés doivent suivre et réussir ces cours; nous vérifions régulièrement les résultats obtenus. Le personnel des succursales de détail dispose également d'une formation supplémentaire, de différents aide-mémoire, de planificateurs d'entretiens et d'autres outils d'apprentissage, pour qu'il connaisse bien les mesures de protection des consommateurs et les respecte. Ces mesures intègrent également des politiques et procédures anticorruption.

Principaux programmes de formation en matière de conformité	Types d'employés devant s'inscrire au programme :
<i>Au Canada :</i>	
Protection du consommateur	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Protection des renseignements personnels	Tous
Familiarisation avec les mesures de sécurité de l'information	Tous
Protection contre le blanchiment d'argent	Tous
<i>Aux États-Unis :</i>	
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	Tous
Conformité	Tous
<i>Bank Secrecy Act / Protection contre le blanchiment d'argent</i>	Tous
Code de conduite et d'éthique professionnelle	Tous les nouveaux employés
Millieu de travail sans harcèlement sexuel	Tous
Code d'éthique des banquiers	Tous
Réinvestir dans les collectivités	Employés exerçant des fonctions pertinentes

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

Principes de l'accès équitable au crédit	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Principes de protection des produits d'information	Employés exerçant des fonctions pertinentes

Cliquez ici pour en savoir plus sur nos [codes de conduite](#).

Protection des renseignements personnels

La Banque TD, ici comme ailleurs dans le monde, a adopté des politiques et des pratiques de protection des renseignements personnels et respecte les lois pertinentes dans les pays où elle exerce ses activités. Il s'agit par exemple de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, au Canada, et de la *Gramm-Leach-Bliley Act*, aux États-Unis. En 2009, nous avons traité cinq plaintes (plutôt que deux en 2008), car le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) s'est efforcé de régler d'anciens dossiers.

Plaintes jugées fondées en matière de protection des renseignements personnels ¹	2009	2008
Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le CPVP a tranché en faveur du client	5	2
Nombre de rapports présentés volontairement par La Banque TD au CPVP concernant les renseignements personnels de clients	2	2

¹Au Canada seulement.

Sécurité de l'information et prévention de la fraude

La Banque TD dispose d'une équipe spécialisée dans le domaine de la sécurité et de la gestion de la fraude, dont la tâche consiste à établir des normes de protection de nos systèmes et des renseignements personnels de notre clientèle contre l'accès et l'utilisation non autorisés, et à en assurer le respect. Cette équipe évalue en permanence nos programmes de sécurité pour s'assurer qu'ils sont efficaces et qu'ils correspondent aux normes et aux tendances mondiales.

La protection des renseignements concernant nos clients est de la plus grande importance pour la Banque. Afin d'entourer nos clients de plus de sécurité :

- nous publions des conseils portant sur la protection contre le vol d'identité, les courriels frauduleux et d'autres risques du même genre;
- nous avons équipé nos guichets automatiques d'écrans métalliques protecteurs pour que les utilisateurs puissent cacher leur NIP;
- nous garantissons le remboursement complet des pertes résultant d'opérations bancaires ou d'activités de courtage en ligne non autorisées;
- nous avons ajouté à nos cartes de débit la technologie des puces qui procure un supplément de protection contre la contrefaçon et le clonage, car il est pratiquement impossible de copier les données encodées inscrites dans la puce.

Protection contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

Afin de combattre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, La Banque TD a adopté des politiques et programmes efficaces, y compris des outils de suivi afin de surveiller les opérations suspectes. Nous mettons constamment à jour notre infrastructure de dissuasion et de détection, et nous formons nos employés en matière de contrôles de conformité afin de déjouer les auteurs de ces activités criminelles complexes.

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