

- > 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

Répondre à divers besoins

Notre clientèle diversifiée reflète les caractéristiques de plus de 2 500 collectivités et centres d'affaires où nous exerçons nos activités. Nous voulons être la meilleure des banques en nous adaptant à chacun de nos clients.

En 2009, nous nous sommes efforcés de répondre aux besoins financiers des divers segments de notre clientèle en proposant des offres et des communications commerciales sur mesure.



- Dans l'ensemble de notre réseau, nous nous appliquons à fournir des services, des produits et des communications dans une grande variété de langues. À l'heure actuelle, nos clients peuvent communiquer avec nous en français, en mandarin, en cantonais, en panjabi, en portugais, en allemand, en russe, en grec et en espagnol.
- Gestion de patrimoine donne des conseils de planification financière à des clients qui ont un conjoint du même sexe.
- La Banque TD a été nommée meilleur conseiller en placement et meilleure banque par les lecteurs du journal *Xtra!*, à Toronto. (*Xtra.ca* est un site Web de nouvelles pour les gais et les lesbiennes.)
- La division Courtage à escompte de TD Waterhouse a mené une campagne publicitaire en chinois sur la populaire station de télévision Fairchild. « Des études ont démontré que, peu importe leur connaissance de l'anglais, les clients chinois préfèrent avoir du matériel publicitaire dans leur langue. Nous avons aussi pensé qu'il était important de créer des publicités adaptées à la collectivité plutôt que de traduire les annonces existantes », a déclaré Alfred Chung, directeur principal, Services à la clientèle asiatique, TD Waterhouse.

Notre vaste programme axé sur la diversité parmi les employés vise à accroître la diversité de notre effectif afin que nous puissions mieux comprendre nos clients et ainsi combler leurs besoins. De même, nous disposons d'un vaste programme communautaire de sensibilisation en matière de diversité. Au Canada, nous avons fait don de plus de 5 millions de dollars au profit de plus de 175 organismes communautaires dont les programmes portent sur la diversité.

Avec l'aide de nos employés **autochtones** et par l'intermédiaire de programmes communautaires, nous nous attachons à obtenir la confiance de nos clients autochtones au Canada et à mieux comprendre leurs besoins.

- En 2009, nous avons formé un groupe consultatif à l'échelle de l'entreprise afin de mieux faire comprendre aux employés ce que signifie servir des clients autochtones et de les sensibiliser à cette question.
- L'équipe des **Services fiduciaires aux autochtones** répond aux besoins des collectivités autochtones du Canada et vient en aide aux Autochtones qui souhaitent mettre sur pied et administrer des fiducies pour protéger les revenus qu'ils tirent des règlements et des ressources afin d'assurer leur prospérité et de préserver leurs valeurs culturelles.

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