

> [Nos clients](#)> [Environnement](#)> [Nos employés](#)> [Diversité](#)> [Nos collectivités](#)> [Économie](#)**Anecdotes - Nos clients****Permettre aux clients de conserver leur maison**

Carmela Caschera, représentante en services financiers, a reçu dans son bureau un couple marié. Ils étaient affolés et ont dit à Carmela qu'ils avaient besoin d'aide. En raison de la conjoncture économique, le mari éprouvait beaucoup de difficulté à vendre des voitures; par conséquent, le revenu du ménage ne suffisait plus à couvrir toutes leurs dépenses.

Ce couple cherchait un moyen de suspendre ses paiements hypothécaires afin de pouvoir utiliser cet argent pour payer des factures de services publics qui étaient déjà en souffrance. La demande leur permettant de sauter des paiements hypothécaires était déjà en cours, mais pendant qu'ils signaient le formulaire, Carmela s'est rendu compte qu'elle pouvait renouveler leur emprunt hypothécaire à l'avance à un taux inférieur, ce qui abaissait leurs versements sans pénalité.

« J'étais vraiment ravie de pouvoir aider ces clients. Ils étaient tellement contents que la femme s'est mise à pleurer ».

Carmela Caschera, Ontario

Alléger les difficultés financières

« En passant en revue le portefeuille d'un client, je me suis tout de suite rendu compte qu'il avait besoin d'aide : la limite de ses cartes de crédit était atteinte, sa protection en cas de découvert complètement utilisée et sa ligne de crédit était en souffrance.

J'ai invité mon client et sa femme à venir me rencontrer pour que nous puissions analyser leur situation financière. Le client ne se sentait pas juste « serré », il était au bord de la catastrophe financière. Ses heures de travail avaient été réduites, et sa conjointe travaillait davantage pour compenser.

J'ai été en mesure de leur proposer une première solution en leur permettant de sauter leurs huit prochains paiements bimensuels afin d'assurer la couverture des cartes de crédit, puis je leur ai accordé une extension de leur prêt pour leur donner une marge de manœuvre supplémentaire. J'ai ensuite fait passer la période d'amortissement de leur emprunt hypothécaire de 19 à 33 ans.

Inutile de dire que le client était enchanté à la fin de la rencontre. Sa conjointe et lui sont maintenant en voie d'assainir leur situation financière. »

David Boucher, Alberta

Aider les clients âgés

Quand Bill Anthony a constaté que sa mère n'était plus en mesure de gérer ses finances elle-même, il était clair que lui et ses frères et sœurs devaient mettre la main à la pâte. Sa mère était depuis toujours une cliente de l'ancienne TD Banknorth, donc Bill s'est rendu à la succursale de Longmeadow, dans le Massachusetts, où réside sa mère et il a été impressionné par le niveau de service qu'il a reçu. La réorganisation des finances de sa mère a été une entreprise complexe et stressante, mais les employés de la Banque ont facilité la situation. Ils ont simplifié les choses et ils étaient toujours présents, prêts à aider, peu importe l'ampleur du problème. « On n'a qu'une seule chance de bien faire les choses du premier coup – et La Banque TD y est arrivée, a affirmé Bill Anthony. Dans les services bancaires, il n'y a pas que des chiffres et des procédures. Il y a aussi des gens – il faut faire affaire avec des personnes et les soutenir dans la mesure du possible. »

Bill Anthony, Chicago, Illinois

Répondre aux besoins en constante évolution de nos clients

À La Banque TD, la diversité consiste à faire en sorte que nos employés et nos clients – peu importe leur origine – se reconnaissent dans tout ce que nous faisons. Cette affirmation est particulièrement vraie pour les nombreuses personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT) qui sont des clients de la succursale du centre de Vancouver et qui ont Glynis Davisson comme planificatrice financière à TD Waterhouse. Glynis travaille avec un grand nombre de clients de la communauté LGBT et les aide à atteindre leurs objectifs financiers.

« De nombreux membres de la communauté LGBT ne connaissent pas l'incidence financière du mariage ou de l'union de fait, affirme Glynis. Nous sommes responsables de les informer des options qui s'offrent à eux et de travailler étroitement avec eux afin d'élaborer un plan financier. »

Glynis Davisson, B.C.

« Imaginez quelle a été ma surprise quand je suis arrivé à l'aéroport pour m'acheter un billet pour rentrer à la maison et que je me suis rendu compte qu'il n'y avait plus que 100 \$ dans mon compte. J'ai aussitôt appelé TD Bank pour voir ce qui en était. La préposée à qui j'ai parlé a écouté toute mon

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

histoire avant de me répondre "Je suis profondément désolée. Il y a eu un retard aujourd'hui dans les dépôts directs. Mais je vois que vous recevez généralement un virement le 15 et le 30 du mois, et comme j'en ai le pouvoir, je vais inscrire une note de crédit de 1 000 \$ dans votre compte. Vous croyez que cela couvrira le prix de votre billet d'avion?" J'ai pensé tomber à la renverse. Je n'ai eu ni à défendre mon point, ni à implorer ni à quémander quoi que ce soit. Je n'ai pas eu non plus à faire venir son supérieur immédiat au téléphone. La préposée du service à la clientèle à qui j'ai parlé était intelligente, et on lui avait donné les pouvoirs qu'il fallait pour régler mon problème. »

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](#)