



Rapport annuel 2014 de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman de la TD est un organisme impartial dont le mandat consiste à examiner les plaintes des clients qui demeurent non résolues après avoir été traitées par un représentant de l'équipe de la haute direction d'un secteur d'activité du Groupe Banque TD (TD) au Canada.

Ce rapport présente nos résultats de l'exercice qui a pris fin le 31 octobre 2014 et comprend des renseignements sur:

- Ce que nous faisons
- Ce à quoi vous pouvez vous attendre après que nous avons reçu votre plainte
- Ce que vous pouvez faire pour faire avancer le processus
- Un exemple des dossiers traités en 2014
- Données comparatives sur quatre ans



Notre mandat

Le Bureau de l'ombudsman de la TD a pour mandat d'assurer la liaison entre les clients et les secteurs d'activité de la TD (TD Canada Trust, Gestion de patrimoine TD, TD Assurance, Financement auto TD, Services bancaires commerciaux TD et MBNA). Le Bureau de l'ombudsman exerce ses activités et présente ses rapports indépendamment des secteurs d'activité de la TD. Il se penche sur les préoccupations des clients pour lesquelles aucune solution n'a été trouvée à l'issue du processus interne de résolution des litiges de la TD. Nous menons des enquêtes approfondies et impartiales sur des questions qui préoccupent les clients. Nous examinons le problème et la documentation avec le client et le secteur de la TD concerné, de manière à comprendre parfaitement tous les aspects de la situation.

Caractéristiques du service d'ombudsman de la TD :

1. Indépendance :
 - offre aux clients un examen indépendant des problèmes qui, selon eux, n'ont pas été résolus adéquatement par l'entreprise;
 - fournit une rétroaction indépendante à la TD concernant ses propres services, produits et activités.
2. Souplesse :
 - est une solution de remplacement efficace au système judiciaire pour trouver des solutions aux préoccupations des clients.
3. Accessibilité:
 - un service volontaire, confidentiel et suffisamment doté de ressources et sans frais.
4. Crédibilité
 - au besoin, peut faire des recommandations pour résoudre des problèmes pour lesquels notre enquête détermine que les mesures prises ou non prises par la TD contribuent directement aux coûts assumés et aux pertes subies par des clients.

Habituellement, le Service d'ombudsman de la TD ne fait pas d'enquêtes sur les questions suivantes :

- les politiques de la Banque, y compris les décisions relatives à l'octroi de crédit ou à la gestion du risque;
- les niveaux des taux d'intérêt;
- les autres frais qui sont communiqués;
- les affaires pour lesquelles des procédures judiciaires sont déjà entamées ou ont été conclues.

FAITS SAILLANTS

- Nous avons traité 99 % des dossiers en 90 jours, et 91 % en 60 jours.
- Nous avons proposé un règlement dans 38 % des cas.
- Les services d'ombudsman externes en sont venus à la même conclusion que nous dans 86 % des dossiers qu'ils ont fermés.

À quoi pouvez-vous vous attendre, une fois que nous avons reçu votre plainte ?

ÉTAPE 1	ÉCHÉANCE PRÉVUE
<p>NOUS EFFECTUONS L'EXAMEN INITIAL DE VOTRE PLAINTE.</p> <p>Nous accusons réception de votre plainte et effectuons un examen initial pour déterminer si le traitement de la plainte s'inscrit dans notre mandat. Le cas échéant, nous vous envoyons notre convention destinée aux clients, que vous devez lire attentivement, signer et nous retourner pour indiquer que vous en acceptez les modalités. Consultez la page 9 du présent rapport pour connaître l'étendue de notre mandat.</p>	<p>DANS UN DÉLAI DE 5 JOURS</p>
<p>ÉTAPE 2</p> <p>NOUS OUVRONS UN DOSSIER.</p> <p>À la réception de la convention signée, nous vous informons de l'ouverture de votre dossier et de l'attribution de celui-ci à un enquêteur de notre bureau. Une fois votre dossier attribué, nous vous informons du nom de votre enquêteur et du moment où il en commencera l'examen.</p>	<p>DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS¹</p>
<p>ÉTAPE 3</p> <p>NOUS MENONS NOTRE ENQUÊTE.</p> <p>Notre enquêteur suit toutes les étapes qu'il juge nécessaires pour examiner ce qui vous préoccupe. Cela peut comprendre des entrevues, l'examen de la documentation, la recherche de sources externes et l'examen des opérations particulières. À la fin de l'examen, l'enquêteur envoie les résultats et recommandations pour résoudre la plainte à l'unité fonctionnelle de la TD concernée ainsi qu'à l'ombudsman ou à l'ombudsman suppléant. Nous avons pour objectif de mener nos enquêtes à bien dans un délai de 90 jours, mais la majorité d'entre elles le sont en moins de 60 jours. Les cas très complexes peuvent prendre plus de temps; nous vous tiendrons au courant de l'évolution de votre dossier.</p>	<p>DANS UN DÉLAI DE 90 JOURS¹</p>
<p>ÉTAPE 4</p> <p>NOUS RÉPONDONS ET, S'IL Y A LIEU, NOUS PROPOSONS UN RÈGLEMENT.</p> <p>L'ombudsman ou l'ombudsman suppléant examine les résultats de l'enquête et approuve ou modifie les recommandations. Une réponse écrite vous est envoyée, décrivant les résultats et recommandations de l'enquête.</p>	<p>DANS UN DÉLAI DE 90 JOURS¹</p>
<p>ÉTAPE 5</p> <p>VOUS ÉTUDIEZ NOTRE RÉPONSE.</p> <p>Si nous vous offrons une indemnisation ou vous suggérons une autre forme de règlement, nous vous demandons de considérer notre offre et, si vous décidez de l'accepter, de répondre par écrit dans un délai de 30 jours. Si nous ne vous présentons pas d'offre ou si vous décidez de ne pas accepter celle qui vous est présentée, vous pouvez alors porter votre dossier en appel devant un service d'ombudsman externe. En ce qui concerne les plaintes relatives aux services bancaires, l'ombudsman externe est ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). Pour ce qui touche les plaintes liées aux placements, l'ombudsman externe est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Si la plainte concerne l'assurance générale, le service externe est le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). Dans le cas des plaintes portant sur l'assurance vie et l'assurance maladie, le service externe est l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP). Les coordonnées de ces services figurent dans la réponse écrite qui est décrite à l'étape 4 ci-dessus.</p>	<p>30 JOURS À PARTIR DE LA DATE DE NOTRE RÉPONSE</p>

¹ À partir de la date de réception de votre convention signée.

Que pouvez-vous faire pour nous aider dans l'examen de votre plainte?

Si vous suivez les directives ci-après, nous pourrions examiner votre plainte de façon plus efficace et vous répondre plus rapidement.

- Résumez votre plainte par écrit de la manière la plus concise possible, en expliquant clairement la nature du problème.
- Indiquez toutes les dates, les heures et les lieux pertinents.
- Fournissez une description écrite concise de l'incident ou du problème.
- Soyez précis en ce qui a trait à l'intervention que vous attendez de notre part, et précisez les montants réclamés.
- Si vous avez des questions concernant les renseignements à fournir, veuillez communiquer avec nous.
- Lisez notre convention attentivement, communiquez avec nous si vous avez des questions, puis signez-la et renvoyez-la-nous dans les plus brefs délais.
- Donnez des détails clairs et exacts afin que nous sachions où et comment vous joindre (indiquez vos adresses électronique et postale et votre numéro de téléphone).
- Joignez à votre demande des copies de tous les documents pertinents, mais uniquement de ceux qui sont nécessaires à l'examen de votre plainte.
- Collaborez avec l'enquêteur à qui nous attribuerons votre dossier et soyez disponible pour lui parler au téléphone, au besoin.

Carte Accès « d'utilisateur autorisé » et numéro d'identification personnel (NIP)

Étude de cas n° 1

Un client de la TD a communiqué avec notre bureau pour déclarer qu'il n'était pas l'auteur de plusieurs des opérations effectuées dans son compte. Les opérations en question étaient un dépôt et plusieurs retraits et achats, et se sont soldées par un montant dû d'environ 20 000 \$. Au cours des enquêtes effectuées à l'intérieur de la Banque avant que le dossier soit transmis à nos bureaux, le client a expliqué qu'il avait partagé ses cartes de débit personnelle et d'affaires ainsi que son numéro d'identification personnel (NIP) avec son fils.

Le Service de protection contre la fraude de la TD utilise diverses nouvelles technologies et des dossiers électroniques détaillés pour déterminer s'il y a eu fraude et, le cas échéant, le type de fraude dont il s'agit. En examinant les renseignements, nous avons découvert que les opérations ne correspondaient pas à un écrémage organisé typique. Nous avons établi que la personne responsable des opérations contestées avait utilisé la carte de débit originale du client et qu'elle connaissait son NIP.

Il est important de noter qu'il incombe toujours au client de protéger sa carte, y compris de prendre les précautions nécessaires pour que personne ne découvre son NIP. Cela englobe le fait de ne pas partager sa carte avec qui que ce soit, de ne pas sélectionner un NIP facile à deviner, de ne pas divulguer son NIP volontairement à qui que ce soit,



à quelque moment que ce soit, pas même à un membre de la famille ou à un ami. Le défaut de se conformer à cette règle confirme qu'un client accepte la responsabilité de toute perte résultant de l'utilisation de sa carte.

Au cours de notre entretien avec le client, celui-ci a dit qu'il connaissait probablement la personne qui avait effectué les opérations contestées. Nous avons avisé le client du fait qu'il demeurait responsable de la somme due qui s'élevait à environ 20 000 \$.

Conseils sur les opérations bancaires courantes, les prêts et l'assurance:

Lisez toutes les conventions, y compris celles qui portent sur les comptes de dépôt, la carte Accès, les prêts et les prêts hypothécaires. Consultez votre conseiller TD à propos de ce qui suit :

- ✓ Vos responsabilités : il vous incombe de vérifier les détails de vos opérations et de savoir ce dont vous êtes responsable, notamment de connaître le délai dont vous disposez pour signaler toute erreur à la Banque.
- ✓ Les conditions de remboursement des prêts hypothécaires résidentiels et commerciaux et les pénalités de remboursement anticipé associées au prêt. La TD offre un calculateur de remboursement anticipé (<https://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/operations-bancaires/prets-hypothecaires/calculateurs-et-outils.jsp>).
- ✓ Les polices d'assurance voyage, vie, maladie, automobile et habitation. Vous devez comprendre les conditions de la police d'assurance avant de l'activer.

Comprendre la pénalité de remboursement anticipé

Étude de cas n° 2

Lorsqu'un emprunteur résilie son contrat de prêt hypothécaire avant l'échéance, il doit payer des frais de remboursement anticipé pour couvrir les intérêts que paie la banque pour lui octroyer un prêt à une échéance fixe. Ces frais s'élevaient au montant des frais de différentiel de taux d'intérêt (DTI) ou à trois mois d'intérêt, selon le plus élevé des deux montants. Dans ce cas-ci, le montant des frais de DTI a été imputé.

Un client nous a raconté qu'il s'était informé auprès d'une succursale pour savoir à combien s'élèveraient les frais de remboursement anticipé s'il résiliait son contrat de prêt hypothécaire avant la fin du terme. On lui a fourni une estimation du montant à 5 200 \$. À partir de cette information, le client a résilié son contrat de prêt hypothécaire deux mois plus tard pour ensuite se rendre compte que les frais de DTI étaient de 6 542 \$ et non de 5 200 \$, la somme estimée qu'on lui avait préalablement communiquée. Le client a demandé qu'on lui rembourse la différence entre ces deux montants.

Lorsque le client a communiqué avec la succursale pour connaître la raison de l'écart entre les deux montants, le directeur de la succursale a examiné le problème. Il a expliqué au client qu'un certain nombre de facteurs peuvent influencer le calcul final des frais de DTI. Malheureusement, la succursale n'a pas été en mesure de déterminer qui avait mal informé le client dès le départ.

Dans le cadre de l'enquête, nous avons passé en revue le relevé de quittance et confirmé que le client avait payé des frais de DTI de 6 031 \$; la différence par rapport au montant initialement estimé était donc de 831 \$. On a également fourni au client un calcul manuel des frais de DTI à la date où l'estimation a été demandée par rapport à la date réelle où le contrat de prêt hypothécaire a été résilié. Nous avons expliqué les différents facteurs qui influencent le calcul des frais de DTI,

comme un changement des taux publiés, la durée restante pour un prêt hypothécaire similaire, le moment du remboursement anticipé et le capital du prêt hypothécaire.

Dans le présent cas, le Bureau de l'ombudsman a confirmé que le taux publié jusqu'à l'échéance du prêt, qui est utilisé dans le calcul des frais de DTI, est passé de 3,75 % (au moment où la succursale a fourni l'estimation du montant au client) à 3,44 % (la date de résiliation du contrat), ce qui a eu une incidence sur le calcul.

Nous avons conclu que le client avait, à tort, tenu pour acquis que le montant initialement communiqué par la succursale demeurerait le même deux mois plus tard. Le client a été informé que les relevés de quittance officiels peuvent être commandés 30 jours avant la date de résiliation de contrat; s'il avait communiqué avec la succursale peu de temps avant cette date, il aurait obtenu une estimation des frais de DTI plus juste et aurait pu commander, par la même occasion, le relevé de quittance. Le Bureau de l'ombudsman a, de plus, confirmé que les frais de DTI ont été correctement calculés et que, conformément à la convention de prêt, TDCT était en droit d'exiger des frais de DTI, car le contrat de prêt hypothécaire a été résilié avant la date d'échéance. Par contre, puisque le client était mécontent du service fourni par la succursale, le Bureau de l'ombudsman lui a offert un montant de 250 \$, en signe de bonne volonté; somme qu'il a acceptée.

Obligations financières – Conseils

- ✓ Prenez connaissance de vos obligations financières individuelles et conjointes. Les relations changent, au fil du temps, et nous faisons souvent enquête sur des questions préoccupantes qui découlent d'une rupture dans les relations.
- ✓ Si vous êtes titulaire d'un prêt ou d'une carte de crédit avec une autre personne (détenteur principal, secondaire, ou relation de cosignataires) et que vous ne désirez plus être responsable de cette facilité de crédit, renseignez-vous sur les façons de vous libérer de cette responsabilité conjointe, prenez des dispositions pour que le remboursement de la dette se fasse de manière méthodique, et assurez-vous que vous connaissez vos obligations à l'avenir.

Changements dans les relations et obligations financières Étude de cas n° 3

Une cliente a cosigné une demande de ligne de crédit étudiant (LDC étudiant) avec son mari, il y a plusieurs années. Un an plus tard, ils ont tous deux demandé et convenu de signer une ligne de crédit révisée pour porter le montant de l'emprunt à 80 000 \$.

Par la suite, le couple s'est séparé. La femme a communiqué avec la TD pour demander que son nom soit retiré de la ligne de crédit étudiant, car elle était d'avis que son ex-mari devrait être responsable du solde impayé, étant donné que c'est lui qui bénéficiait du prêt et qu'il était en mesure de rembourser seul le prêt contracté. Elle a également soutenu que la représentante de la succursale qui les avait aidés à remplir la demande de prêt à l'origine l'avait avisée du fait que sa signature n'était qu'une formalité qui allait accélérer le processus.

La femme a tenté de négocier un règlement partiel avec la Banque, et a offert de verser 20 000 \$ à la Banque pour que celle-ci retire son nom du prêt, en toute confidentialité. Lorsque la TD a examiné la demande, elle a avisé la cliente que la seule façon de retirer son nom du prêt était que son ex-mari accepte de faire une nouvelle demande de ligne de crédit étudiant à son seul nom.

La cliente n'était pas d'accord avec la décision de la TD et elle a porté son dossier au bureau de l'ombudsman. L'examen des documents de prêt effectué par nos bureaux a permis de confirmer que les deux parties avaient signé les documents de prêt. L'énoncé figurant au-dessus de la ligne de signature disait ceci :

« Si plus d'une personne signe la présente convention de ligne de crédit étudiant en tant que client, chacune d'elles est responsable, individuellement et collectivement, du solde impayé. »

Par ailleurs, nous n'avons pas découvert de preuve selon laquelle la femme avait été mal renseignée par la représentante de la succursale qui les avait aidés à faire la demande de prêt. L'employée de la succursale était une prêteuse chevronnée qui a confirmé qu'elle avait passé en revue les documents relatifs au prêt en compagnie



des emprunteurs, avant qu'ils ne signent la convention de prêt, afin de s'assurer que les deux parties comprenaient qu'elles étaient conjointement responsables de la dette.

Le bureau de l'ombudsman a conclu que le prêt était un contrat ayant force obligatoire et qu'il n'était pas possible que la Banque accède à la demande de la cliente de voir son nom retiré de la convention de prêt moyennant une somme forfaitaire, car les deux parties étaient également responsables de la dette.

Données comparatives sur quatre ans

Revue de l'année

En 2014, nous avons constaté une baisse de 12 % du nombre de dossiers transmis à notre bureau, ce qui découle en grande partie de la diminution du nombre de plaintes relatives à l'utilisation frauduleuse de la carte Accès TD et au sein de MBNA.

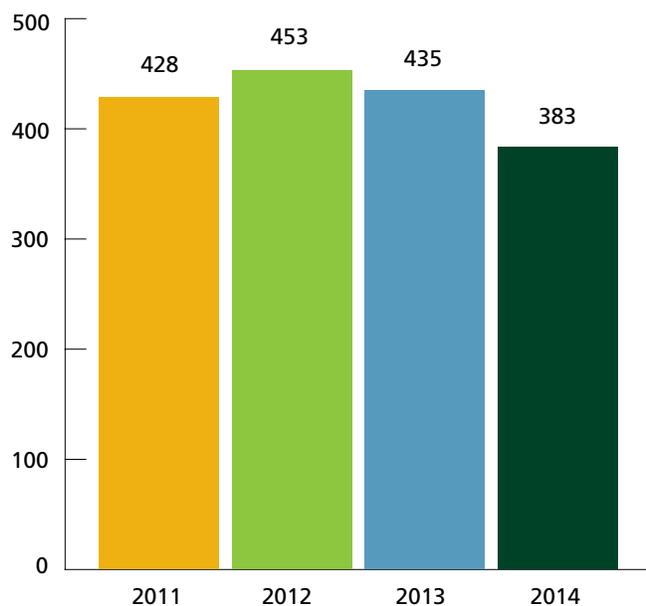
Le nombre de plaintes provenant de succursales TD Canada Trust a diminué en 2014, mais ces dossiers sont restés la principale source de plaintes reçues à notre bureau, soit 52 % des plaintes. Les problèmes généraux concernant le service, comme le manque de clarté de l'information fournie, et les erreurs ou les retards dans les processus sont toujours les plaintes les plus fréquemment reçues du réseau de succursales. De plus, les problèmes liés aux frais de remboursement hypothécaire anticipé continuent de nous être transmis.

Dans d'autres domaines et groupes, tels que l'assurance carte de crédit, le Canal téléphonique, les Canaux numériques et le Canal de GAB de la TD, le nombre de plaintes est demeuré stable ou a baissé légèrement en 2014.

Notre bureau continue de recommander des mesures préventives et d'offrir des conseils à tous les secteurs de la TD sur les façons d'améliorer leurs processus afin de réduire le nombre de dossiers qui sont transmis à une instance supérieure.

Combien de dossiers traitons-nous?

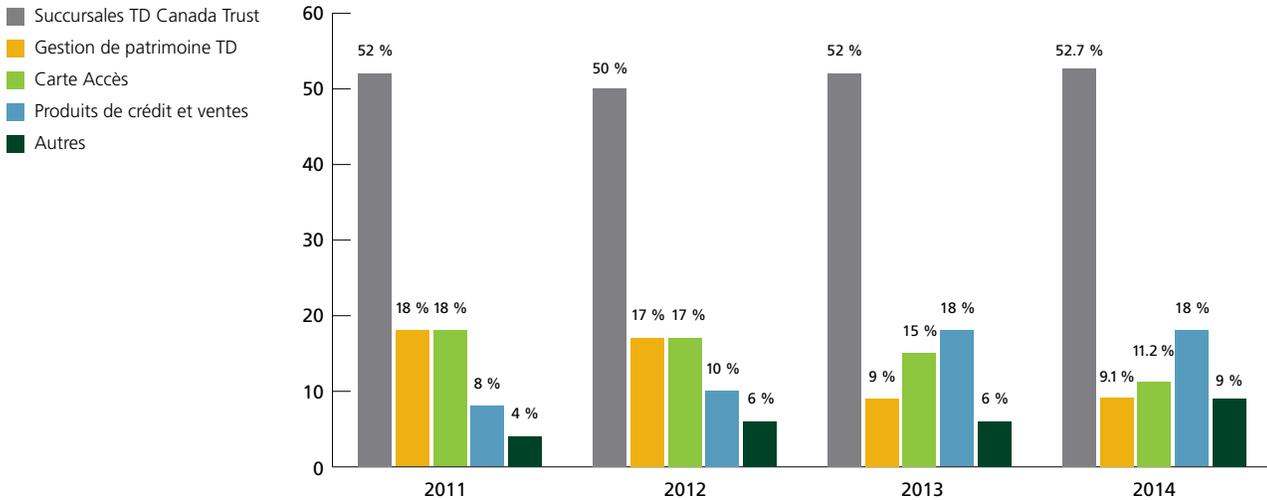
Dossiers ouverts



Données comparatives sur quatre ans

De quels secteurs de la TD nos dossiers proviennent-ils?

Provenance des dossiers ouverts



Quels sont les résultats de l'examen de nos dossiers?

Résultats – dossiers



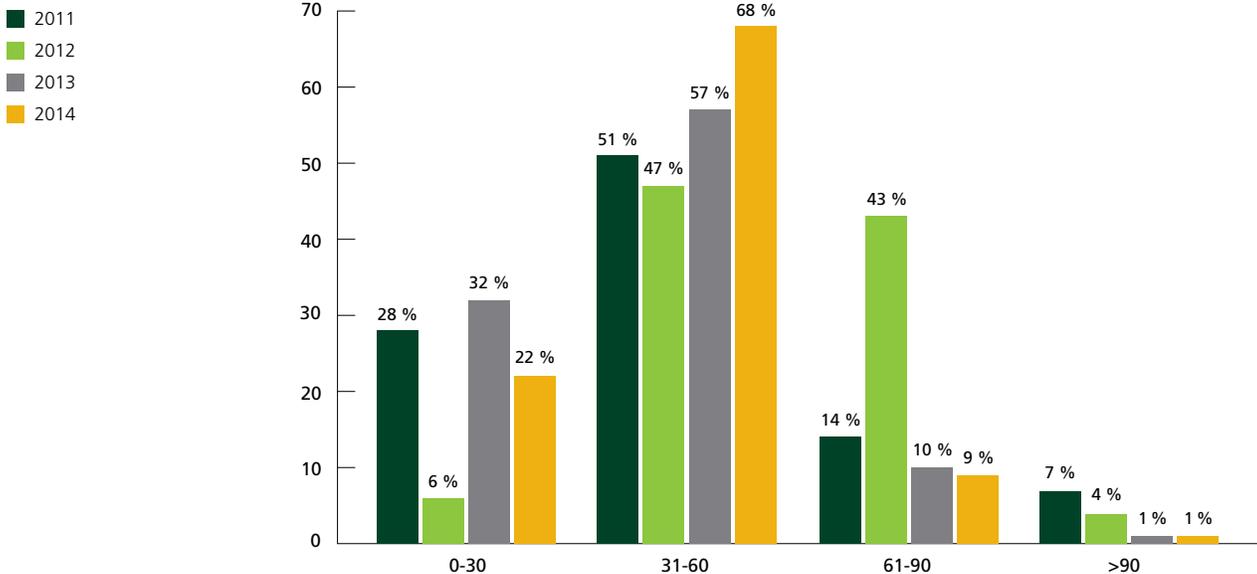
* Un cas retiré par le client

Des propositions de solutions aux plaintes ont été remises à 134 clients. Ce nombre correspond à 38 % de toutes les enquêtes conclues en 2014, en baisse par rapport à un résultat de 47 % en 2013.

Données comparatives sur quatre ans

Combien de temps faut-il pour examiner les dossiers?

Nombre de jours pour terminer l'examen



Le temps moyen de fermeture des dossiers a été de 43 jours.

Quelles sont vos options si nous ne pouvons pas résoudre votre plainte?

Vous pouvez demander que votre plainte soit examinée par un service d'ombudsman externe indépendant :

1. Pour ce qui touche les plaintes liées aux placements, l'ombudsman externe est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).
2. En ce qui concerne les plaintes relatives aux services bancaires, l'ombudsman externe est ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).
3. Si la plainte concerne l'assurance générale, le service externe est le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).
4. Dans le cas des plaintes portant sur l'assurance vie et l'assurance maladie, le service externe est l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP).



Au cours de l'exercice 2014, 116 clients des Services bancaires et des Services d'investissement TD ont porté leur dossier en appel devant un service d'ombudsman externe, comparativement aux 115 cas enregistrés en 2013. Les services d'ombudsman externes ont examiné 123 dossiers, soit une baisse par rapport aux 136 cas examinés en 2013. Dans 86 % des dossiers qu'ils ont fermés, les services d'ombudsman externes en sont venus aux mêmes conclusions que nous, ce qui correspond aux résultats obtenus en 2013.



À propos de Kerry Robbins

Kerry Robbins est l'ombudsman de la TD depuis septembre 2014. Elle travaille à la TD depuis plus de 17 ans et a occupé des fonctions de direction toujours plus importantes dans une grande variété de secteurs, dont les Canaux directs, le Réseau de succursales et le Crédit garanti par des biens immobiliers. Mme Robbins est titulaire d'un baccalauréat du King's College de l'Université Western et d'une maîtrise en administration des affaires de l'Anglia Business School de Cambridge, en Angleterre. Elle est également administratrice au conseil du London Children's Museum. Elle est reconnue au sein de la Banque pour sa vaste expérience et sa connaissance du secteur, ainsi que pour son réseau de contacts étendu, son sens de l'équité et son intégrité

Pour plus de renseignements sur le processus de résolution des problèmes des clients de la TD, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous.

Renseignements supplémentaires

Consultez les pages suivantes sur le site Web du Groupe Banque TD :

Processus de résolution des problèmes des clients : www.td.com/francais/services-ala-clientele/solutions-a-vos-problemes/commentaires1.jsp

Protection de nos clients :
www.td.com/francais/services-ala-clientele/customer.jsp

Ombudsman de la TD :
www.td.com/francais/services-ala-clientele/lombudsman/ombudsman.jsp

Vous pouvez aussi communiquer avec nous :
Courriel : td.ombudsman@td.com
Téléphone : 1-888-361-0319 ou 416-982-4884
Télécopieur : 1-866-891-2410 ou 416-983-3460

