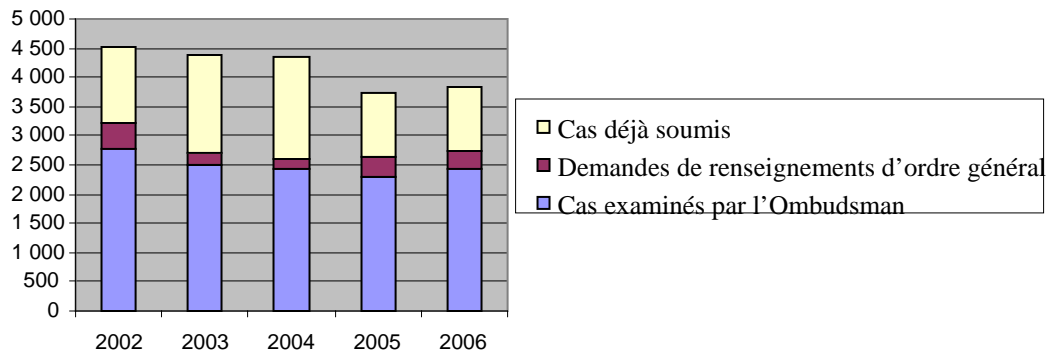


RAPPORT ANNUEL 2007 DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

APERÇU

- L'Ombudsman du Groupe Financier Banque TD (GFBTD) a été nommé par le chef de la direction du GFBTD, dont il relève directement. Le Bureau de l'Ombudsman a pour mandat de servir d'intermédiaire indépendant entre les clients des services bancaires personnels et des services aux petites et moyennes entreprises, d'une part, et, d'autre part, les secteurs d'affaires de La Banque TD et de ses filiales canadiennes (y compris TD Waterhouse). Il examine en toute impartialité les préoccupations qui subsistent après le processus interne de résolution de problème du GFBTD.
- Bien que le Bureau de l'Ombudsman ait pour fonction primordiale d'examiner les préoccupations non résolues des clients, il prête également son concours au groupe Service à la clientèle pour assurer aux clients que le processus de règlement des litiges suit son cours normal. Le Bureau reçoit des appels téléphoniques, des lettres, des télécopies et des courriels de clients soucieux d'exposer des motifs de doléances qui, dans de nombreux cas, n'ont pas encore été examinés par quiconque au GFBTD. Nous notons l'objet de la préoccupation initiale, puis transmettons le dossier à l'unité fonctionnelle pertinente aux fins d'examen et de règlement. Dans la majorité des cas, le dossier est traité à la satisfaction du client par la succursale ou l'unité fonctionnelle, sans recours au Bureau de l'Ombudsman.
- Nous jouons aussi un rôle proactif auprès de la haute direction en lui signalant les aspects ou les caractéristiques des produits et services du GFBTD qui doivent être modifiés dans une optique d'amélioration du service à la clientèle.
- Au cours de l'exercice 2007, 4 226 communications ont été transmises au Bureau de l'Ombudsman par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou par la poste. Ce nombre comprend de nouvelles préoccupations, des demandes de renseignements d'ordre général ainsi que des demandes concernant des préoccupations déjà soumises qui ont été acheminées à l'unité fonctionnelle en cause. Le volume des communications a augmenté de 11,0 % par rapport au nombre total de communications reçues en 2006 et il poursuit sur sa montée commencée en 2006. Il convient cependant de souligner que, bien que la tendance soit à la hausse, le volume n'a pas encore atteint les volumes observés de 2002 à 2004. L'histogramme ci-dessous présente une comparaison du volume des trois principaux types de communications au cours des cinq derniers exercices.

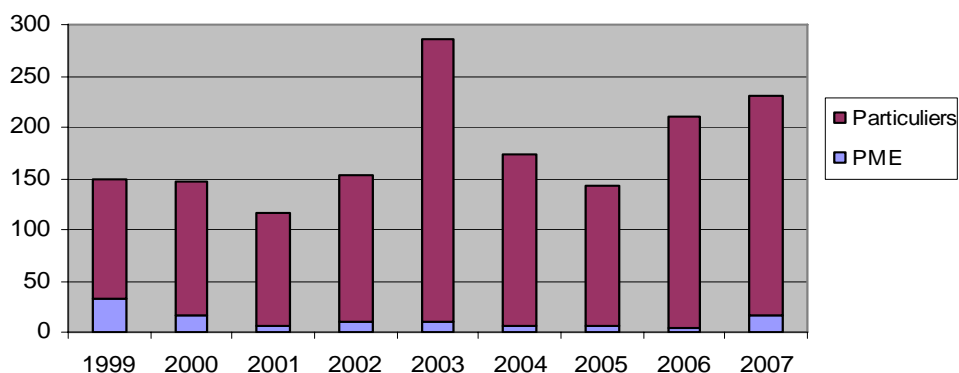
Répartition des communications acheminées au Bureau de l'Ombudsman
Comparaison d'un exercice à l'autre



- Le nombre total de communications ayant nécessité l'ouverture d'un dossier puis l'envoi à une unité fonctionnelle compte 2 320 préoccupations de particuliers et 256 préoccupations de petites entreprises, comparativement à 2 197 et 238 préoccupations, respectivement, au dernier exercice. Environ 89 % des communications reçues ont été renvoyées à la division ou à l'unité fonctionnelle en cause, où elles ont été réglées sans que le Bureau n'ait à intervenir à nouveau. Ces communications sont désignées par les « cas examinés par l'Ombudsman » dans l'histogramme au-dessus.
- Les « demandes de renseignements d'ordre général » désignent des demandes d'information de toutes sortes qui, habituellement, n'exigent pas l'ouverture d'un dossier. Il s'agit habituellement de demandes de renseignements qui ne sont pas liées à des préoccupations. Ces demandes sont transmises au secteur concerné de la Banque, qui y répond directement. Le volume pour ce genre de communications a diminué considérablement, passant de 321 demandes en 2006 à 150 demandes en 2007.
- Finalement, les « cas déjà soumis » désignent les demandes de renseignements portant sur des questions qui font déjà l'objet d'un examen ailleurs dans la Banque. Elles sont notées au dossier, puis acheminées au secteur approprié aux fins d'intervention. Il peut s'agir de demandes de clients voulant que leur cas soit transmis au Bureau de l'Ombudsman s'ils ne sont pas satisfaits du traitement accordé à leur dossier à la Banque. Le Bureau a reçu, au total, 1 500 communications de ce genre au cours de l'exercice 2007, comparativement à 1 065 en 2006. C'est la première fois que ce nombre monte depuis 2003. L'augmentation de « cas examinés par l'Ombudsman » et de « cas déjà soumis » s'est traduit par une hausse des cas acheminés au Bureau aux fins d'examen.

Le Bureau de l'Ombudsman a ouvert un total de 230 dossiers aux fins d'examen en 2007, en hausse de 10 % par rapport aux 211 dossiers ouverts en 2006, ce qui est encore bien en deçà du nombre record de 285 nouveaux dossiers enregistré en 2003.

Dossiers ouverts aux fins d'examen



- Les préoccupations ont généralement porté sur l'ensemble des services offerts par le GFBTD. Les préoccupations liées à la gestion du patrimoine représentent un pourcentage élevé de l'ensemble des dossiers ouverts aux fins d'examen. La plupart des enquêtes portent sur des préoccupations de particuliers, bien qu'un certain nombre de préoccupations provenant de petites entreprises (PME dans le diagramme ci-dessus) soient examinées chaque année.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a mené 18 enquêtes relativement à des dossiers du GFBTD qui lui ont été transmis, pour en arriver à cinq recommandations en faveur des plaignants.

Le nombre de communications transmises au Bureau de l'Ombudsman demeure faible, compte tenu du nombre de clients qui font affaire avec le Groupe Financier Banque TD et de la quantité d'opérations traitées par ce dernier. La majeure partie des dossiers soumis à l'examen du Bureau sont plus complexes et nécessitent un traitement plus long. Le Bureau continuera de préconiser le règlement des litiges par les succursales ou les unités fonctionnelles dans toute la mesure du possible. Il est vrai que la grande majorité des problèmes sont déjà résolus par la direction de l'unité avec laquelle traite le client, mais le Bureau poursuivra ses efforts pour renforcer cette tendance afin d'accroître l'efficacité, la productivité et la satisfaction de la clientèle.

À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

Dans l'optique de la valorisation de la structure organisationnelle de la Banque, le Bureau de l'Ombudsman analyse en permanence les communications afin d'en dégager des tendances et de pouvoir offrir une rétroaction aux unités fonctionnelles. Ce faisant, il aide ces unités à cerner les changements qu'elles doivent apporter à leurs pratiques et à leurs méthodes en vue de réduire ou d'éliminer les préoccupations qui s'y rapportent.

Les unités fonctionnelles de l'ensemble de la Banque recherchent activement des occasions d'améliorer les processus, de former le personnel et de résoudre entièrement

les problèmes des clients dès qu'ils sont signalés. Selon nous, ces efforts permettront de diminuer le nombre de cas transmis au Bureau de l'Ombudsman.

Nous continuerons d'analyser les préoccupations reçues afin d'aider les unités fonctionnelles à mettre au point des pratiques optimales dans la mesure du possible et à améliorer l'expérience du service à la clientèle pour nos clients.

PERSPECTIVES

Les efforts constants dont nous avons fait état précédemment ont de toute évidence commencé à porter ses fruits, le nombre total de communications étant resté en deçà des niveaux élevés enregistrés de 2002 à 2004. Répétons que ce nombre demeure passablement faible eu égard au fait que la Banque TD compte plus de 74 000 employés, qu'elle sert plus de 17 millions de clients dans le monde entier et qu'elle traite des millions d'opérations au quotidien. Compte tenu de ce qui précède, les communications globales sont minimales et, à notre avis, démontrent que la majorité des préoccupations de nos clients continuent d'être traitées par le personnel en contact direct avec la clientèle soit en succursale, soit directement à l'unité fonctionnelle.

Pour l'avenir, nous estimons essentiel non seulement d'être à l'écoute de nos clients, mais également d'être attentifs à l'évolution démographique de la société et à la maîtrise grandissante de la technologie par le personnel et la clientèle. En raison des mutations démographiques, nous devons suivre de près l'évolution des attentes des baby-boomers vieillissants, par exemple, et concevoir nos produits et services en conséquence. Cela dit, le processus de règlement des préoccupations devra également refléter ces changements.

Nos clients sont de plus en plus avertis, et nous continuons à les encourager à bien se renseigner sur les modalités de leurs conventions de services bancaires avant de prendre toute décision financière importante.

Nous avons pour politique d'être justes et raisonnables à l'égard de tous les cas qui nous sont présentés. Au cours de l'exercice écoulé, nous avons continué de compléter les rôles de défenseur, de négociateur, de médiateur et de facilitateur dans le règlement des litiges. Notre objectif est de préconiser le règlement des litiges à l'interne chaque fois que cela est possible, et de faire en sorte que le recours à l'OSBI soit limité aux cas pour lesquels nous n'avons pu conclure aucune entente malgré le temps et les efforts que nous y avons consacrés. Si une préoccupation parvient jusqu'à l'OSBI, nous tentons de démontrer que le problème a été analysé en profondeur et que notre démarche et nos interventions ont été justes et raisonnables.

Paul W. Huyer
Premier vice-président et Ombudsman, Groupe Financier Banque TD
Juin 2008

RÉSUMÉ STATISTIQUE DE L'EXERCICE 2007

Le résumé des activités de l'exercice 2007 figure ci-après.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS – EXERCICE 2007

	Petites entreprises		Particuliers	
	<u>Nombre</u>	<u>%</u>	<u>Nombre</u>	<u>%</u>
Communications transmises à l'Ombudsman de La Banque TD				
• Examinées par l'Ombudsman de La Banque TD	16	6 %	214	8 %
• Réacheminées aux unités fonctionnelles	256	91 %	2 320	87 %
• Demandes de renseignements d'ordre général	8	3 %	142	5 %
• Total des communications	280	100 %	2 676	100 %
Résultats obtenus				
• Conclusion d'une entente	4	40 %	73	39 %
• Règlement partiel	1	10 %	16	9 %
• Aucune entente conclue	5	50 %	97	52 %
Durée de règlement des préoccupations				
• 20 jours ou moins	4	40 %	75	40 %
• Plus de 20 jours	6	60 %	111	60 %

ANNEXE 1

EXEMPLES DE CAS

Cas 1A – Fraude relative à la carte Accès

Exposé du cas

Le client déclarait qu'une fraude avait été commise dans son compte, puisque celui-ci indiquait que deux retraits de 500 \$ avaient été effectués à la Machine Verte d'une autre ville. Le client déclarait n'être jamais allé dans cette ville et qu'il était impossible que ce soit lui l'auteur des retraits. Il demandait donc que le montant de 1 000 \$ lui soit remboursé.

Résultats de l'examen du dossier par l'Ombudsman de La Banque TD

L'examen de l'historique des opérations effectuées dans le compte du client a permis de montrer que ce dernier n'était effectivement jamais allé dans la ville en question et qu'il était très improbable qu'il soit l'auteur des retraits. Toutefois, après un examen plus approfondi, il a été découvert qu'un membre de la famille du client étudiait dans une école située à une vingtaine de minutes du lieu de la fraude présumée. Nous avons obtenu les photos prises par le guichet en question, et le client a été prié d'examiner ces images.

Il a immédiatement reconnu l'auteur des retraits, qui était un membre de sa famille, et il a retiré la préoccupation.

Conclusion

Ce cas démontre la pertinence de faire venir les photos prises par la Machine Verte dès que possible afin de les soumettre à l'examen du client. L'an dernier, il est arrivé dans au moins quinze dossiers que les clients retirent leur préoccupation sitôt après avoir examiné les photos, car ils reconnaissaient la personne qui faisait l'opération et se voyaient forcés de constater qu'il ne s'agissait pas d'un cas de fraude dont la Banque pouvait être tenue responsable.

Cas 1B – Fraude relative à la carte Accès

Exposé du problème

Dans un autre cas, assez semblable, un client déclarait qu'il avait été victime d'une fraude, car des opérations avaient été effectuées dans un quartier de la ville où il n'avait jamais mis les pieds. Comme il venait d'arriver dans cette ville, il ne savait même pas comment se rendre dans le quartier en question. En outre, le client déclarait qu'il assistait à une cérémonie religieuse avec tous les membres de sa famille à l'heure où les opérations avaient été faites, si bien que l'auteur des opérations ne pouvait être un membre de la famille. Enfin, le client déclarait qu'aucun autre membre de la famille n'habitait cette ville. Il ne pouvait pas s'agir d'une fraude commise par « un membre de

la famille ou un ami », puisque la famille ne connaissait presque personne dans la ville, y habitant depuis quelques semaines seulement.

Résultats

L'enquête a permis de déterminer que le client n'avait pas utilisé le guichet de ce quartier de la ville. Son profil d'utilisation démontrait même qu'il ne se servait pas de sa carte pour payer des achats dans le type de magasins où elle avait été utilisée (en l'occurrence, l'équivalent d'une succursale de la SAQ) puisque sa religion lui interdisait l'alcool. Nous avons interrogé le pasteur de l'église en question et vérifié que tous les membres de la famille étaient bien présents à la cérémonie religieuse au moment où la fraude avait été commise. Toutefois, nous avons fait venir à tout hasard les photos prises par le guichet et les avons montrées au client. Il a déclaré que la personne en possession de sa carte lui semblait vaguement familière mais qu'il ne la connaissait pas. Il a cependant demandé la permission de montrer les photos au pasteur qui, lui, a immédiatement reconnu un de ses fidèles. Interrogée par la police, cette personne a avoué qu'elle faisait les poches des autres personnes présentes à l'église et qu'elle avait deviné le NIP du client, car il était facile à trouver. Doté d'un aplomb incroyable, le pickpocket avait ensuite rendu les cartes volées quelques heures auparavant à plusieurs membres de la paroisse.

Même si le client avait choisi un NIP facile à deviner, nous lui avons remboursé l'argent volé, car la police avait conclu que le client avait été victime d'un acte criminel. L'argent volé avait été dépensé en entier ou était disparu sans laisser de traces. Toutefois, la police a inculpé le criminel, qui purge maintenant une peine pour vol.

Cas 1C – Fraude relative à la carte Accès

Exposé du problème

Cette situation est de même nature que les deux cas précédents. Une carte a été utilisée dans un quartier où le client n'était jamais allé. Le client déclarait ne rien savoir de la situation et affirmait que sa carte était toujours en sa possession. Le NIP ayant servi aux opérations présumées frauduleuses était pourtant celui du client, mais les retraits et les achats effectués correspondaient au profil ordinaire des opérations frauduleuses.

Le client a examiné les photos et n'a pas pu reconnaître le fraudeur. De plus, le client nous a expliqué comment il avait choisi son NIP, et celui-ci n'était pas facile à deviner puisqu'il ne correspondait ni à une date de naissance, ni à un numéro de téléphone, ni à aucun autre code se rapportant au client. Comment le fraudeur a pu voler la carte du client et deviner son NIP, nous ne le saurons sans doute jamais. Les endroits où la carte avait été utilisée par le client et par le fraudeur n'avaient rien en commun, et aucun profil n'a pu être établi. Il est probable que le client n'a pas fait preuve d'une vigilance suffisante en utilisant sa carte et en composant son NIP; toutefois, nous lui avons donné le bénéfice du doute et lui avons remboursé le montant qu'il réclamait.

Conclusion

Les trois cas exposés ci-dessus démontrent comment des situations de fraude liée aux cartes d'une similitude remarquable peuvent pourtant avoir une issue complètement différente. Il est nécessaire de mener une enquête très approfondie sur les activités d'un client pour déterminer si ce dernier a droit à un remboursement, selon la prépondérance des probabilités, comme le stipule le Code des services de cartes de débit.

Veuillez noter que certains des faits rapportés ci-dessus ont été légèrement modifiés afin de protéger l'identité des clients et du personnel en cause.

ANNEXE 2

L'OMBUDSMAN DU GROUPE FINANCIER BANQUE TD ET L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT – BREF RAPPEL HISTORIQUE

Le Bureau de l'Ombudsman de La Banque TD exerce son activité depuis novembre 1995. Au départ, celle-ci était orientée principalement vers les petites et moyennes entreprises (PME), conformément à l'engagement pris par l'Association des banquiers canadiens devant le Comité permanent des finances de la Chambre des communes. Toutefois, les affaires personnelles des propriétaires de PME étant étroitement liées à leurs activités commerciales, le Bureau a été appelé à examiner, dès sa création, les préoccupations relevant des deux catégories d'activité.

L'Ombudsman du Groupe Financier Banque TD est M. Paul Huyer, qui est à l'emploi de la Banque depuis 1993. Au cours de sa carrière bancaire, M. Huyer a occupé divers postes de haut niveau dans plusieurs domaines dont les services bancaires personnels et commerciaux, les services bancaires en gros et les finances. Il est déterminé à faire en sorte que toutes les préoccupations soient résolues de manière équitable.

M. Huyer a été nommé par le chef de la direction du GFBTD, dont il relève directement. Le Bureau de l'Ombudsman fait rapport deux fois par an au conseil d'administration de la Banque.

Le Bureau de l'Ombudsman du GFBTD a pour mandat de servir d'intermédiaire entre les clients des services bancaires personnels et des services aux petites et moyennes entreprises, d'une part et, d'autre part, les secteurs d'affaires de La Banque TD et de ses filiales canadiennes (y compris Courtage à escompte TD Waterhouse et Conseils de placement TD Waterhouse). Il examine en toute indépendance les préoccupations qui subsistent après le processus interne de résolution de problème.

Si le client n'est pas satisfait de la décision rendue par l'Ombudsman du GFBTD, il peut s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (auparavant l'Ombudsman bancaire canadien) pour demander un nouvel examen indépendant de la préoccupation. Les activités de l'Ombudsman bancaire canadien ont débuté en juin 1996. Son appellation a été changée pour devenir l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement en septembre 2002. La nouvelle entité est née de la volonté d'établir un réseau plus étendu qui prendrait en charge les préoccupations des consommateurs d'une gamme plus vaste de services financiers. L'OSBI continue d'être un organisme indépendant financé par les institutions financières participantes. Dans un premier temps, cet organisme a offert ses services exclusivement aux PME dont les préoccupations n'avaient pas été résolues par l'Ombudsman interne de la Banque. Le 1^{er} mars 1997, le mandat de l'OSBI a été élargi pour inclure les clients des services bancaires personnels.

L'OSBI relève directement de son conseil d'administration, composé de représentants du secteur bancaire et d'autres secteurs, comme le stipule sa charte. De plus, il produit un rapport annuel indiquant le nombre total de préoccupations relatives aux institutions financières participantes et précisant le nombre de dossiers réglés à la satisfaction des clients; ce rapport est accessible au grand public. Dans son rapport annuel, l'OSBI fait également état du nombre de recommandations soumises aux institutions financières, et de la suite que celles-ci ont donnée aux recommandations. Le nom de l'institution financière qui n'a pas donné suite aux recommandations y figure.