



Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC)

**Rapport annuel
2025**



Ce rapport annuel

Le présent rapport présente les résultats du BPEPC pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2025. Il comprend également des renseignements utiles sur notre mode de fonctionnement et la façon dont la clientèle peut utiliser les services de résolution des plaintes de la TD. Pour en savoir plus, venez nous rendre visite [en ligne](#).

Notre mandat

Le BPEPC agit à titre de médiateur impartial au sein du Groupe Banque TD (la « TD » ou la « Banque »). Son rôle est d'examiner les plaintes des clients toujours non résolues à l'issue des deux premières étapes du [processus de résolution des problèmes des clients de la TD](#).

Ce à quoi vous pouvez vous attendre si vous nous envoyez une plainte¹

Notre Bureau fera enquête sur les plaintes et assurera la liaison entre les clients et tous les secteurs d'activité canadiens de la TD, notamment : TD Canada Trust, Financement auto TD, Gestion de patrimoine TD, Placements directs TD et TD Assurance (TDA). Notre Bureau ne relève d'aucun de ces secteurs directement, de manière à protéger notre impartialité dans le traitement des préoccupations des clients. Si les plaintes reçues s'inscrivent dans le cadre de notre mandat, nos services sont offerts, sans frais, à tous les clients de la TD.

1

Nous faisons l'examen initial de votre plainte

Délai de deux jours ouvrables¹

2

Nous attribuons le dossier et commençons l'enquête

Délai de cinq jours ouvrables²

3

Nous terminons l'enquête, nous répondons et, s'il y a lieu, nous proposons un règlement

Délai de 40 jours civils au BPEPC³

4

Vous étudiez notre réponse

Délai de 30 jours civils (à partir de la date de notre réponse) pour examiner et accepter par écrit notre recommandation si un dédommagement est offert.

¹ Les délais de réponse indiqués sont des niveaux de service cibles.

² Si vous avez fourni l'information nécessaire concernant votre plainte.

³ Compte tenu du régime de protection des consommateurs en matière financière du Canada, qui est entré en vigueur le 30 juin 2022, ce délai a été réduit, passant à 56 jours civils à compter de la date du dépôt de la plainte à la TD, dans le cas des dossiers applicables liés aux services bancaires.

En bref

En 2025,

80 %

de nos enquêtes ont été fermées dans un délai de 40 jours. Nous nous sommes prononcés en faveur du client dans 37 % des cas. La solution recommandée, pour les cas concernés, abondait complètement ou partiellement dans le sens demandé par le client, ce qui pouvait comprendre la présentation d'une solution déjà proposée à une étape précédente du [processus de résolution des problèmes des clients de la TD](#). À cette fin, « fermé » signifie que le BPEPC a examiné la plainte et a communiqué la décision finale au client.

En 2025, nous avons reçu

1 220
dossiers

dépassant le cadre de notre mandat. Ces dossiers ne sont pas inclus dans nos volumes de dossiers ouverts, étant donné que nous n'avons pas mené une enquête approfondie à leur égard.

Les plaintes les plus courantes que nous avons reçues et qui dépassaient le cadre de notre mandat nous ont été transmises pour les raisons suivantes :

- Il s'agissait de décisions de crédit pour les augmentations, les diminutions et les révocations de limite.
- La TD a mis fin à la relation bancaire.
- Il s'agissait de plaintes liées à la tarification pour les comptes personnels, les cartes de crédit, les opérations de change, etc.

Étape 1 : Nous faisons l'examen initial de votre plainte

Quand vous présentez une plainte à notre Bureau, que ce soit par téléphone, par courriel ou par la poste, nous en accusons réception dans les deux jours ouvrables. Une fois que vous avez fourni les renseignements nécessaires sur votre plainte, nous effectuons un examen initial pour déterminer si elle relève de notre compétence. Nous nous engageons à terminer cet examen dans un délai de deux jours ouvrables.

Aidez-nous à faire l'examen initial de votre plainte

Pour que nous puissions répondre à votre plainte initiale efficacement et sans délai, il est important que :

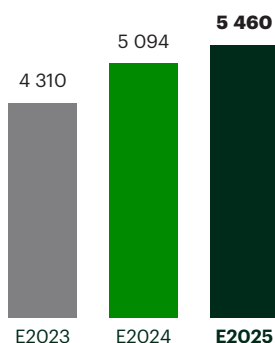
- Vous avez déjà suivi les deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD et avez reçu une réponse qui vous indique de communiquer avec le BPEPC si vous souhaitez transmettre votre plainte à un niveau supérieur.
- Vous nous fournissiez un résumé de votre plainte, établissant clairement :
 - les problèmes que vous voudriez voir examiner par notre Bureau;
 - les détails de la plainte, y compris le nom des parties concernées, les dates, les lieux, les heures, etc.;
 - tout élément particulier des réponses que vous avez reçues de la TD avec lequel vous n'êtes pas d'accord et pourquoi;
 - ce que vous recherchez comme règlement (p. ex. contrepassement des frais, excuses ou autres).
- Vous transmettiez une copie de toute réponse écrite que vous pourriez avoir reçue concernant votre préoccupation, comme une lettre d'un directeur principal ou d'un dirigeant de la TD.
- Vous confirmiez vos coordonnées (courriel, adresse postale et numéro de téléphone) et votre mode de communication privilégié.

Plaintes dépassant le cadre de notre mandat

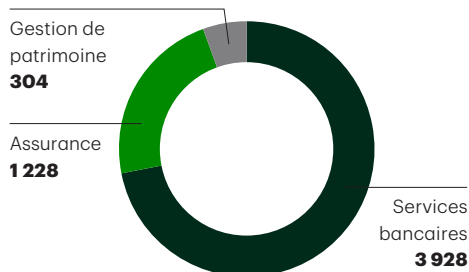
Bien que notre Bureau s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients de la TD, certaines plaintes courantes ne relèvent pas de notre mandat d'examen. À moins qu'il y ait des circonstances atténuantes particulières, le BPEPC n'examinera pas les plaintes concernant :

- le contenu des politiques de la Banque, y compris les décisions relatives à l'octroi de crédit ou à la gestion des risques;
- les niveaux des taux d'intérêt;
- les frais qui sont divulgués;
- les affaires pour lesquelles des procédures judiciaires sont déjà entamées ou ont été conclues;
- les plaintes qui n'ont pas encore fait l'objet d'une enquête dans le cadre des deux premières étapes du processus de résolution de problèmes des clients de la TD.

Dossiers ouverts



Secteur d'activité



Les dossiers relatifs aux services bancaires concernent les succursales, les fraudes, les comptes d'entreprise et d'autres préoccupations liées aux produits.



Témoignage d'un client

« Lorsque j'ai communiqué avec vous, ce n'était pas seulement pour expliquer une situation, mais aussi pour vous raconter une petite partie de ma vie – mes responsabilités, mes difficultés et mes efforts pour avancer avec dignité dans un pays qui a apporté sécurité et espoir à ma famille.

Votre réponse m'a procuré un réel sentiment de soulagement et m'a rassuré quant au fait que mes mots avaient été accueillis avec bienveillance.

Pour quelqu'un dans ma situation, le fait d'être écouté est extrêmement important. Votre professionnalisme, votre transparence et le respect avec lequel vous avez mené à bien cette affaire m'ont permis de retrouver mon calme dans un moment de grande incertitude.

Cela m'a rappelé que derrière les institutions et les procédures, il y a encore des personnes qui agissent avec équité, discernement et humanité.

Je suis grandement sensible à l'impartialité dont fait preuve votre Bureau ainsi qu'aux efforts personnels que vous déployez afin que des préoccupations comme les miennes soient traitées avec soin.

Votre réponse a été bien plus importante que vous ne pouvez l'imaginer.

Merci encore pour votre temps, votre compassion et l'intégrité discrète avec laquelle vous servez les autres. »

Fraude de l'enquêteur bancaire

Chaque année, notre Bureau examine des centaines de préoccupations liées à divers types d'escroqueries. La fraude de l'enquêteur bancaire se produit lorsqu'un fraudeur se fait passer pour un employé d'une banque et vous demande de participer à une enquête pour attraper un fraudeur. Le cas ci-dessous est un exemple de fraude de l'enquêteur bancaire examinée par notre Bureau.

Le client de la TD a reçu un appel d'un fraudeur, qui prétendait être un employé de la TD. Le fraudeur a demandé au client de confirmer deux tentatives d'opération dans son compte et l'a informé qu'un fraudeur avait effectué une autre tentative dans un commerce à proximité, laissant croire au client que son compte avait été compromis. Le fraudeur lui a ensuite demandé d'aider la TD à repérer le fraudeur en effectuant, selon ses instructions, une série d'opérations sans frais pour lui, puisque les fonds avaient déjà été transférés dans son compte par le fraudeur aux fins d'exécution.

Le client a ensuite suivi les instructions du fraudeur en achetant des cartes-cadeaux et en lui fournissant les identifiants de réclamation par téléphone. Le fraudeur lui a également demandé de se rendre dans diverses succursales de la TD pour effectuer des retraits aux guichets automatiques bancaires et de déposer les fonds retirés dans un guichet de bitcoins. Après avoir suivi les instructions du fraudeur, ce dernier lui a dit qu'il avait reçu un virement de fonds par courriel de 250 \$ en reconnaissance de son soutien dans le cadre de l'enquête.

Lorsqu'il s'est rendu compte qu'il avait été victime d'une fraude, le client a transmis sa plainte au BPEPC pour demander une indemnisation pour le montant total de la perte. Dans le cadre du processus d'enquête, l'enquêteur du BPEPC a examiné tous les documents et la correspondance pertinents. L'enquête a révélé que le client avait fourni ses codes d'accès personnels de la TD au fraudeur, ce qui lui a permis d'entrer le code de vérification à usage unique de la TD et d'accéder au compte du client. Puisqu'il avait accès au compte, le fraudeur a été en mesure de transférer des fonds de la ligne de crédit non garantie (LCNG) du client vers son compte-chèques afin que le client effectue les retraits aux guichets automatiques. Lorsque la succursale TD du client s'est renseignée sur l'objet des retraits aux guichets, le client a omis de lui fournir certains renseignements, ce qui a limité la capacité de la TD à repérer la fraude en cours. Le BPEPC n'a pas pu recommander d'indemnisation pour le client, car l'enquête a confirmé que le client avait effectué les opérations contestées volontairement et qu'il avait divulgué ses codes d'accès personnels de la TD, permettant ainsi les transferts entre sa LCNG et son compte-chèques.

Conseils pour lutter contre la fraude :

- Si vous recevez un appel d'une personne prétendant travailler à votre banque, notez son nom, puis raccrochez. Appelez la banque en utilisant son numéro de téléphone public.
- La TD ne vous demandera jamais de divulguer vos mots de passe ou votre NIP par téléphone.
- Le Groupe Banque TD ne vous demandera jamais de l'aide dans le cadre d'une enquête secrète **et ne vous demandera jamais de mentir à la TD.**
- Pour en savoir plus sur les façons de vous protéger contre la fraude et les escroqueries courantes, consultez les informations [ici](#).



Comment se protéger de la fraude

Les fraudeurs continuent de cibler les Canadiens au moyen de nombreuses arnaques, notamment en se faisant passer pour des employés de la Banque afin de convaincre les Canadiens de les aider dans le cadre d'enquêtes bancaires. Si vous recevez un appel inattendu d'une personne affirmant représenter la TD, il est important de garder en tête ce qui suit.

Ce que la TD ne fera jamais :

1. Vous appeler pour obtenir vos renseignements personnels
2. Vous demander de garder un secret ou de mentir
3. Vous menacer d'annuler vos services de la TD
4. Vous demander d'accéder à votre appareil à distance, y compris un ordinateur, une tablette ou un appareil mobile
5. Vous presser pour que vous agissiez sur le champ
6. Vous demander de l'aide en lien avec une enquête
7. Vous demander d'acheter des cartes-cadeaux
8. Vous demander de virer des fonds dans le cadre d'une enquête bancaire
9. Vous demander de remettre votre carte Accès TD à un coursier ou envoyer un employé de la TD à votre domicile pour la récupérer

Il est important que vous compreniez comment vous protéger d'une fraude. Pour en savoir plus, visitez [Actualités TD](#) ou le [Centre antifraude du Canada](#).

Étape 2 : Nous attribuons le dossier et commençons l'enquête

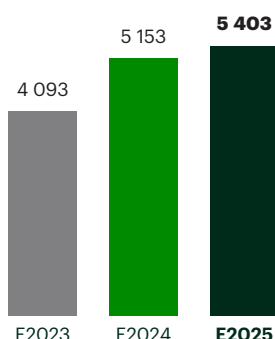
Dès la réception des renseignements nécessaires à notre examen initial, nous vous transmettons des renseignements importants sur notre processus de résolution des plaintes et votre dossier est attribué à un enquêteur. Cet enquêteur détermine si votre plainte respecte le cadre de notre mandat, puis commence l'enquête.

Revue de l'année

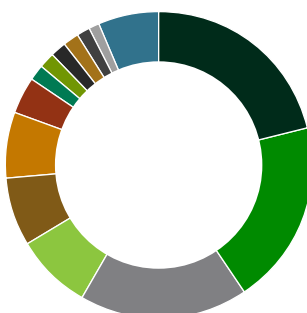
Notre Bureau a réglé 5 403 dossiers en 2025, ce qui représente une hausse de 5 % par rapport à 2024 et de 33 % depuis 2023. En raison de l'augmentation constante des volumes au cours des cinq dernières années, notre Bureau anticipe la situation et adopte une approche réfléchie afin de gérer efficacement l'augmentation du nombre de dossiers. Le délai moyen de fermeture des enquêtes au BPEPC est de 27 jours : 25 jours pour les dossiers liés aux services bancaires, 35 jours pour ceux liés à l'assurance et 39 jours pour ceux liés à la gestion de patrimoine. En 2025, 94 % des dossiers applicables liés aux services bancaires qui sont parvenus à notre Bureau ont été fermés dans un délai de 56 jours suivant leur transmission au premier point de contact, conformément au processus de résolution de problèmes des clients de la TD. Le délai moyen de fermeture des dossiers à partir du premier contact était de 40 jours : 37 jours pour ceux liés aux services bancaires, 46 jours pour ceux liés à l'assurance et de 102 jours pour ceux liés à la gestion de patrimoine.

Nous continuons de recommander des mesures préventives aux divers secteurs de la TD pour traiter les plaintes et les frustrations des clients observées par notre Bureau.

Dossiers fermés



Principaux types de préoccupation



Assurance – Politiques et procédures	1 093	21,21 %
Politiques et procédures	1 004	19,48 %
Fraude	909	17,64 %
Plaintes liées au service	421	8,17 %
Erreurs	375	7,28 %
Frais, tarification et taux	355	6,89 %
Décision – Crédit, retenues et contestations	205	3,98 %
Fonds communs de placement	87	1,69 %
Risque lié à la conduite	86	1,67 %
Campagnes, marketing et disponibilité des produits	84	1,63 %
Assurance – Frais, tarification et taux	76	1,47 %
Communications et documents destinés à la clientèle	75	1,46 %
Dossier de crédit	60	1,16 %
Autre	323	6,27 %



Le saviez-vous?

Nous sommes reconnaissants des commentaires des clients et nous voulons toujours savoir ce que nous pouvons faire pour améliorer votre expérience en tant que client. Peu importe si la plainte respecte ou dépasse le cadre de notre mandat, nous nous assurons toujours de transmettre vos commentaires et mesures à prendre aux équipes de direction et aux secteurs d'activité de la TD concernés afin de prévenir de futures plaintes.

Les suggestions d'amélioration des processus peuvent porter sur des produits ou services en particulier, comme :

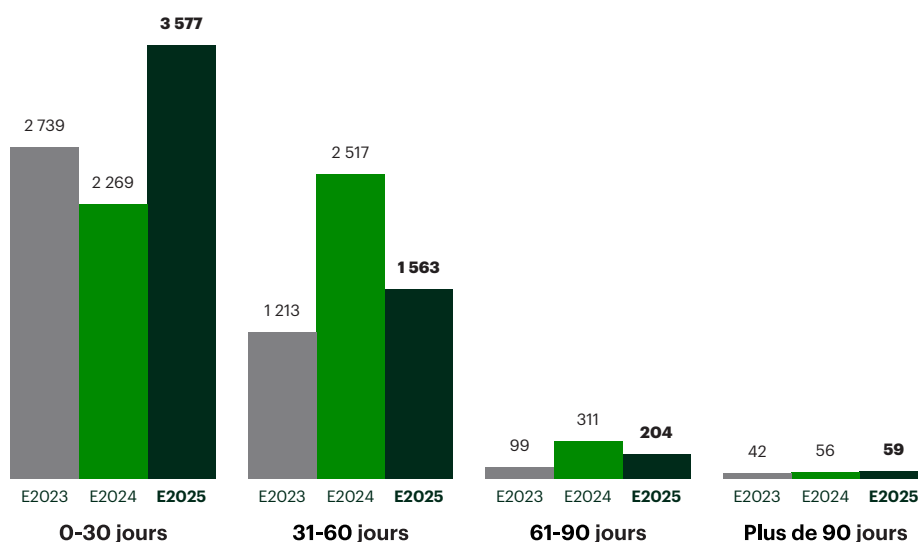
- Une caractéristique de l'appli TD;
- La modification d'une procédure afin d'améliorer l'expérience;
- Des mesures que nous pouvons prendre pour accroître l'engagement de la TD à l'égard de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.

Étape 3 : Nous terminons l'enquête, nous répondons et, s'il y a lieu, nous proposons un règlement

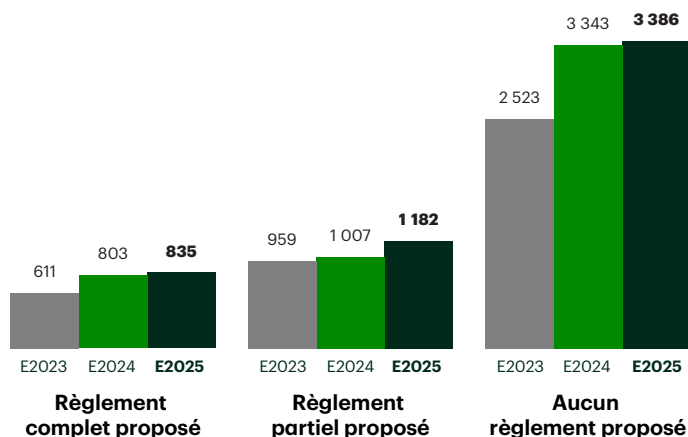
Un enquêteur du BPEPC examinera attentivement vos préoccupations et, ce faisant, il pourra mener des entrevues, examiner des documents et des dossiers, faire des recherches sur des sources externes et examiner des opérations particulières. Votre collaboration est indispensable pendant tout cet exercice pour que l'enquête soit menée de façon exhaustive. Nous avons pour objectif au BPEPC de mener toutes les enquêtes dans les 40 jours civils. Pour les dossiers liés aux services bancaires applicables, nous nous efforçons d'effectuer le traitement dans les 56 jours civils suivant la date à laquelle vous avez soumis votre plainte à la TD. Nous nous engageons à vous tenir au courant de la date d'achèvement prévue tout au long du processus.

Une fois le travail de l'enquêteur terminé, ce dernier présente son rapport et ses recommandations à la direction du BPEPC ou à la vice-présidente et cheffe du BPEPC aux fins d'examen. Si ce rapport est approuvé, une réponse écrite décrivant les conclusions de l'enquête et la solution proposée vous est envoyée.

Durée de l'examen du dossier



Résultats à l'issue de l'examen des dossiers

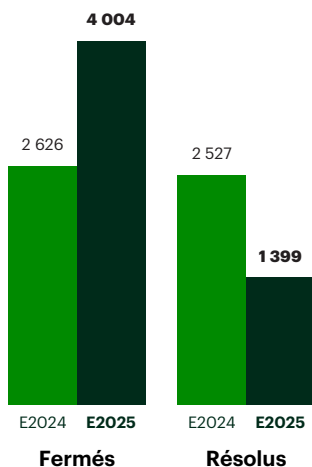


En bref

La plupart des plaintes faites à la TD sont résolues directement au premier point de contact lorsque les clients font part de leurs préoccupations pour la première fois.

Seulement 11 %

des plaintes sont transmises à un niveau supérieur dans les secteurs d'activité de la TD. Parmi les plaintes transmises à un niveau supérieur dans les secteurs d'activité, le taux moyen de transmission au BPEPC après que les clients ont suivi les deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD a été de 8 % en 2025.



Résultats pour les services bancaires en 2025 :

Sur 5 403 dossiers, des règlements complets pour lesquels les clients ont obtenu le résultat qu'ils escomptaient ont été proposés pour 835 cas; des règlements partiels ont été proposés pour 1 182 cas; et aucun règlement n'a été proposé pour 3 386 cas.

- Le dossier est considéré comme résolu si le client est satisfait de la solution proposée.
- Le dossier est considéré comme fermé si le client n'est pas entièrement satisfait de la solution proposée.

ÉTUDE DE CAS

Réclamation pour accident de voiture

Advenant un accident de voiture, il est important de communiquer avec votre assureur, TD Assurance (TDA), dès que vous êtes en mesure de le faire en toute sécurité. Vous pouvez soumettre une réclamation d'assurance auto directement depuis votre téléphone au moyen de l'appli TD Assurance et en faire le suivi dans l'[appli](#).

Pendant le processus de réclamation, il est important que vous fassiez ceci :

- Prenez note des garanties incluses dans votre police; si vous bénéficiez d'une couverture pour un véhicule de location, vérifiez la date de fin.
- Faites vos recherches et choisissez rapidement le prestataire qui réparera votre véhicule – TDA peut vous proposer des fournisseurs de services approuvés, mais vous avez également la possibilité de choisir votre propre prestataire.
- Si votre véhicule est considéré comme une perte totale, c'est-à-dire qu'il est jugé irréparable, TDA tiendra compte de divers facteurs, notamment l'état du véhicule et son kilométrage, et examinera des véhicules comparables pour vous fournir une estimation de sa valeur. Assurez-vous de fournir tous les renseignements pertinents concernant l'état et l'entretien de votre véhicule avant l'accident.



Étape 4 : Vous étudiez notre réponse

Si notre recommandation est que la TD doit fournir un dédommagement ou une autre forme de règlement, nous vous demanderons de signifier votre accord par écrit dans les 30 jours civils.

Si notre recommandation ne correspond pas à ce que vous aviez demandé ou si notre recommandation ne vous satisfait pas, vous pourrez transmettre votre plainte au à l'Organisme externes de traitement des plaintes approprié.

À qui vous adresser en cas de désaccord avec la solution proposée

- Pour les plaintes relatives aux services bancaires et aux placements, le service externe est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).
- Pour les plaintes relatives à l'assurance générale, le service externe est le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).
- Pour les plaintes relatives à l'assurance Vie et Santé, le service externe est l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP).
- Pour les résidents du Québec, le service externe est l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour les plaintes portant sur l'assurance générale, l'assurance Vie et Santé ainsi que les placements.



Témoignage d'un client

« Merci d'avoir pris le temps d'examiner attentivement ma préoccupation et d'en avoir expliqué chaque aspect de façon aussi claire et détaillée... Votre professionnalisme et votre dévouement ont rendu tout ce processus beaucoup plus facile à gérer pour moi. »

À propos de Kerry Robbins, vice-présidente et cheffe, Bureau principal d'examen des plaintes de clients



Kerry Robbins est vice-présidente et cheffe du Bureau principal d'examen des plaintes de clients. Elle est au service de la TD depuis plus de 25 ans et a depuis occupé des postes aux responsabilités croissantes dans une grande variété de secteurs, dont les Canaux directs, le Réseau de succursales et Crédit garanti par des biens immobiliers. Kerry est titulaire d'un baccalauréat du King's University College de l'Université Western et d'une maîtrise en administration des affaires de l'Anglia Business School de Cambridge, en Angleterre.

Elle siège au conseil d'administration de McCormick Care Group. 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.

Renseignements supplémentaires

Processus de résolution des problèmes des clients de la TD :

<https://www.td.com/ca/fr/a-propos-de-la-td/services-ala-clientele/resolution-de-vos-plaintes>

Protéger nos clients :

<https://www.td.com/ca/fr/a-propos-de-la-td/services-ala-clientele>

Bureau principal d'examen des plaintes de clients :

<https://www.td.com/ca/fr/a-propos-de-la-td/services-ala-clientele/bureau-principal-d-examen-des-plaintes-de-clients>

Courriel : td.bpepc@td.com

Téléphone : 1-888-361-0319 or 416-982-4884

Télécopieur : 1-866-891-2410 or 416-983-3460