

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2025

La Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2025 de La Banque Toronto-Dominion détaille plusieurs des activités de la Banque liées à ce qui suit : développement communautaire, dons de bienfaisance, financement accordé aux PME, impôts et taxes payés et nombre d'employés. Le présent document répond à toutes les exigences en matière de reddition de comptes publique pour les banques (article 627.996 de la *Loi sur les banques*) du gouvernement du Canada de même qu'aux exigences du Règlement sur la déclaration annuelle (sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt). Les renseignements se rapportent au plus récent exercice de la Banque (du 1^{er} novembre 2024 au 31 octobre 2025). Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens.

Table des matières

Développement communautaire et philanthropie	2
PME	4
Accès aux services bancaires	5
Accessibilité	6
Effectif au Canada	7
Impôts et taxes payés sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et autres au Canada	8
Gouvernance fiscale	9
Financement par emprunt accordé à des entreprises au Canada	10
Succursales ouvertes, déménagées ou fermées au Canada en 2025	12
Guichets automatiques bancaires ouverts et fermés au Canada en 2025	13
Sociétés affiliées	15
Code des aînés	16
Codes de conduite et engagements envers le public	19
Consultation des parties prenantes	20



Développement communautaire et philanthropie

Nous cherchons à contribuer positivement au développement économique, environnemental et social de nos collectivités de manière significative et novatrice. En 2018, la TD a lancé La promesse TD Prêts à agir, sa plateforme d'entreprise citoyenne qui met l'accent sur quatre domaines d'action constituant les quatre vecteurs de changement interreliés : Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé.

Dons de bienfaisance et philanthropie au Canada

En 2025, la TD a versé plus de 178 millions de dollars¹ pour soutenir les organismes communautaires dans les pays où elle est présente, surpassant ainsi cinq ans plus tôt que prévu son objectif philanthropique d'un milliard de dollars par l'entremise de La promesse TD Prêts à agir. Cette somme comprend plus de 124 millions de dollars¹ en dons à des organismes communautaires au Canada, ce qui a permis de soutenir 1843 organismes dans tout le pays.

Voici quelques initiatives² que nous avons soutenues dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir en 2025.

Sécurité financière

La TD a remis un million de dollars supplémentaire au total à 14 organismes à but non lucratif partout au Canada afin de contribuer à faire tomber les obstacles auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants, les immigrants et les réfugiés. Ce financement vient s'ajouter au soutien continu offert par la Banque. Il aidera les organismes œuvrant pour les nouveaux arrivants à poursuivre et à étendre leurs programmes visant à accroître la littératie financière, à fournir des ressources éducatives et à renforcer les liens sociaux. L'objectif est de permettre aux nouveaux arrivants d'accéder plus facilement à des outils pratiques qui leur permettront d'avancer dans leur nouvelle vie au Canada avec davantage d'assurance. Parmi les organismes bénéficiaires, citons S.U.C.C.E.S.S. Foundation (Colombie-Britannique), The Immigrant Education Society (Alberta), Skills for change (Ontario), le Centre communautaire des femmes sud-asiatiques (Québec), Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS, Nouvelle-Écosse) et Together Project de MakeWay (échelle nationale). Pour en savoir plus sur ce don, consultez : <https://stories.td.com/ca/en/news/2025-11-13-td-invests-241-million-to-local-organizations-to-help-break-d>

Planète dynamique

Espaces verts : Avec l'aide d'un don de 200 000 \$ de la part de la TD, les Premières Nations du Dehcho vont étendre leur programme de gardiens de la terre, dans le cadre duquel des sentinelles issues de la collectivité surveillent les terres et les eaux au sein de la zone protégée d'Edézhzié. Ce financement permettra de recruter d'autres gardiens à temps plein et servira à la formation, à l'équipement et à l'organisation d'occasions de mobilisation des jeunes. Les gardiens jouent un rôle essentiel dans la surveillance de la faune, la protection des sites culturels et la préservation de la santé écologique sur plus de 14 000 kilomètres carrés de forêt boréale dans les Territoires du Nord-Ouest.

Collectivités inclusives

Besoins locaux : Le financement octroyé par la TD aide The Re kai Centres à Toronto à proposer des programmes tout au long de l'année aux aînés 2ELGBTQ+ dans la « Rainbow Wing » qui leur est consacrée, le premier espace de soins de longue durée de ce type en Amérique du Nord. Ces programmes comprennent des séances d'échange et des activités communautaires hebdomadaires qui contribuent à réduire l'isolement et à promouvoir le bien-être mental. Les participants sont mobilisés grâce aux collaborations de longue date que The Re kai Centres entretient avec des organismes comme The 519, Casey House, Sherbourne Health et Santé arc-en-ciel Ontario, alimentant ainsi un vaste réseau de soutien.

Arts et culture : Le Centre national de musique (CNM) à Calgary s'attache à promouvoir et à préserver la musique des peuples autochtones au travers d'expositions numériques et physiques. La TD a approuvé un don de 705 000 \$ sur trois ans afin de soutenir son programme OHSOTO'KINO, qui signifie « reconnaître la voix de » en pied-noir. Ce programme continu regroupant plusieurs initiatives offre des occasions de développement artistique et de carrière à des musiciens issus de communautés autochtones et contribue à créer une tribune où les artistes de communautés sous-représentées peuvent faire connaître leur travail.

La programmation est orientée par le Comité consultatif autochtone du Centre, qui aide à cerner des occasions liées à la musique des peuples autochtones et aide le CNM à mettre en place des collaborations respectueuses. La TD soutient le CNM depuis plus de 10 ans et a notamment été un partenaire fondateur de sa campagne de capitalisation lancée en 2013.

¹ Ces chiffres sont convertis en dollars canadiens et comprennent toute promesse de don reconnue comme une obligation juridique ou implicite et imputée en 2025 avant d'être déboursée. Ils n'incluent pas les dons effectués par l'entremise de la Fondation TD des amis de l'environnement.

² Les renseignements et précisions, y compris les avantages attendus, ont été fournis ou confirmés par l'organisme concerné.

Meilleure santé

Solutions innovatrices : La TD a effectué un don de 2 millions de dollars à la fondation St. Michael's Hospital Foundation qui servira à étendre deux programmes soutenant les personnes en situation d'itinérance et les aînés en proie à l'isolement social à Toronto. Ce financement aidera St. Michael's à continuer d'inclure des accompagnants de proximité au sein de ses équipes de soignants et à renforcer son programme de prescription sociale pour les personnes de 55 ans ou plus. Combinés, St. Michael's prévoit que ces programmes élargis toucheront 1 600 personnes supplémentaires sur les cinq prochaines années, permettant ainsi aux patients d'accéder aux mécanismes de soutien offerts par l'hôpital et par des organismes communautaires locaux. Au travers de ce don, la TD continue d'appuyer les efforts visant à améliorer l'accès des personnes confrontées à des obstacles aux soins aux outils et ressources dont ils ont besoin.

Bénévolat du personnel

En 2025, nous avons continué d'offrir une gamme d'occasions de bénévolat virtuelles et en personne aux collègues de la TD par l'entremise du Réseau de La promesse TD Prêts à agir, notre plateforme d'engagement communautaire. Ces offres prévoyaient notamment des occasions de bénévolat et de leadership communautaire, des initiatives de collecte de fonds des collègues, des expériences de groupe et de la formation en ligne pour aider les collègues à s'investir dans leur collectivité locale.

En 2025, les collègues canadiens de notre Réseau de La promesse TD Prêts à agir ont fait plus de 120 000 heures de bénévolat pour améliorer les choses dans leur collectivité. Lorsqu'un collègue de la TD effectue, sur une période de 12 mois, 40 heures ou plus de bénévolat auprès d'un organisme enregistré, il est admissible à une subvention de 750 \$ que la TD versera à l'organisme en son nom. Au Canada, plus de 708 de ces subventions totalisant plus de 516 250,00 \$ ont été remises en 2025. De plus, la TD a recueilli plus de 21,7 millions de dollars canadiens dans le cadre des campagnes de dons des employés partout où elle exerce ses activités en Amérique du Nord afin de soutenir des organismes de bienfaisance au Canada et aux États-Unis.

Le programme Mindpower : L'analyse à la TD pour le bien de la société (TD Mindpower) permet aux collègues de la Banque de mettre bénévolement leurs compétences en analyse et production de rapports au service d'organismes à but non lucratif pour explorer de nouvelles idées et résoudre des problèmes. Depuis son lancement en 2018, le programme a fourni à plus de 600 collègues occupant des postes liés aux données et aux analyses dans l'ensemble de la TD un moyen de redonner à leur collectivité dans le cadre de plus de 60 projets. En 2025, TD Mindpower a profité à d'anciens et à de nouveaux partenaires, offrant à 213 bénévoles de la Banque (dont 188 Canadiens) l'occasion de soutenir leur collectivité. Les bénévoles ont attribué une note de 9,8 sur 10 au programme et les partenaires à but non lucratif nous ont toujours donné 10 sur 10. Selon eux, nos observations constituent de précieux apports à long terme pour leur organisme et la collectivité qu'ils servent.

PME

À la TD, nous aidons les PME à prospérer en offrant une gamme complète de solutions, de produits et de services bancaires, y compris des produits de crédit et de comptes de dépôt pour PME pensés pour favoriser leur croissance et leur réussite. Afin d'aider notre clientèle de PME à faire face à l'incertitude et aux difficultés financières, nous continuons de proposer des solutions de crédit et de remboursement aux entreprises admissibles. Nous soutenons aussi les PME grâce aux solides relations que nos banquiers pour entreprises entretiennent avec nos clients et nos collectivités. Les directeurs de comptes de la TD ont reçu une formation pour fournir des conseils adaptés aux besoins de chaque entreprise. De plus, nous avons continué d'investir dans nos activités afin d'améliorer nos capacités technologiques pour offrir un accès plus rapide au crédit et simplifier le processus pour nos clients.

Afin de favoriser des relations saines et efficaces avec les PME, nous avons maintenu notre engagement à l'égard du Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises de l'Association des banquiers canadiens, qui contient les normes minimales à observer par les banques dans leurs rapports avec ces entreprises.

Voici quelques exemples de la manière dont nous soutenons les PME :

- En 2025, la TD a continué de proposer le Programme de prêts accélérateurs pour entreprises, une option de financement soutenue par une garantie de la Banque de développement du Canada qui aide la TD à donner accès à du financement pour les PME admissibles au Canada.
- En 2023, TD Assurance a lancé TD Assurance pour entreprises, une compagnie d'assurance directe offrant des polices d'assurance auto, de biens commerciaux et de responsabilité civile d'entreprise adaptées aux PME au Canada. Elle fournit une couverture aux microentreprises et aux PME dans divers secteurs, dont la vente au détail et en gros, les entrepreneurs, les services commerciaux et professionnels, les soins de santé, l'immobilier, l'hôtellerie et la fabrication.
- Au Canada, nous avons continué à aiguiller les femmes propriétaires d'entreprise vers les ressources et les programmes dont elles ont besoin par l'entremise de notre équipe de banquiers Femmes en entreprise. L'objectif de cette équipe est d'accroître le soutien de la TD aux entreprises détenues et dirigées par des femmes par le biais de nos offres de solutions, de produits et de services bancaires. Elle s'efforce d'orienter ces entreprises vers les outils et ressources qui les mettront sur la voie de la réussite. Par exemple, nous avons accordé du financement pour soutenir des collaborations dans tout le Canada, comme Le Forum, Start Up Canada et The Finance Cafe, qui ont contribué à donner accès à des services non financiers tels que du coaching et du mentorat aux entreprises détenues et dirigées par des femmes. Nos banquiers accrédités du segment Femmes en entreprise sont également une source de conseils. Nous avons par ailleurs continué de fournir une liste de ressources et de programmes auxquels les femmes entrepreneures peuvent accéder sur notre site Web Femmes en entreprise.

Accès aux services bancaires

Grâce à une vaste gamme d'options bancaires, les aînés, les jeunes, les étudiants et les personnes à faible revenu peuvent facilement opter pour nos services et maintenir leur relation d'affaires avec nous. La TD permet à tous d'ouvrir un compte personnel, même si le demandeur est au chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions. La TD participe à plusieurs programmes qui contribuent à réduire les obstacles sociaux et à améliorer l'accès aux services financiers, principalement grâce à ses projets d'éducation financière. Nous nous efforçons d'accroître la résilience financière et le bien-être personnel des clients en les munissant d'outils et de connaissances qui les aideront à gérer leurs comptes.

Au Canada, les options conçues pour améliorer l'accès aux services bancaires sont les suivantes :

- Tous les clients peuvent opter pour le compte-chèques minimum TD, une option de services bancaires de base à coût modique.
- Pour les étudiants et les jeunes, le compte-chèques pour étudiants TD comprend un nombre illimité d'opérations par mois, sans aucuns frais d'opération.
- Aux aînés (de 60 ans ou plus), nous offrons un rabais sur les frais mensuels du compte-chèques quotidien TD, du compte-chèques illimité TD et du forfait bancaire tout compris TD. De plus, la TD propose le compte-chèques minimum TD sans frais mensuels aux aînés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti ou aux bénéficiaires du régime enregistré d'épargne-invalidité. Depuis novembre 2025, l'admissibilité au compte-chèques minimum TD sans frais mensuels a été étendue aux membres de communautés autochtones ainsi qu'aux nouveaux arrivants (pour leur première année au Canada).
- Pour les nouveaux arrivants, nous avons créé le portail des nouveaux arrivants, qui regroupe des renseignements sur les différents produits et services offerts par la TD, dont le Centre d'apprentissage TD pour les nouveaux arrivants. Ce dernier est un guichet unique permettant d'accéder à des articles et à des ressources à l'appui des nouveaux arrivants. Il couvre un éventail de sujets, allant d'astuces pour gérer ses finances à des conseils pour lancer son entreprise. Les clients peuvent par ailleurs télécharger notre Livret de bienvenue pour les nouveaux arrivants. Proposé en 14 langues différentes, il fournit des renseignements sur les solutions bancaires et des conseils adaptés à ces clients. De plus, le Guide sur les termes bancaires utilisés au Canada, accessible au téléchargement dans neuf langues, peut aider les nouveaux arrivants à se familiariser avec les termes du domaine bancaire canadiens.
- Nous proposons un soutien en français, en anglais, en mandarin et en cantonais dans le cadre des services bancaires téléphoniques BanqueTel. Notre site Web et l'appli TD sont accessibles en français, en anglais et en chinois traditionnel et simplifié. La partie destinée aux nouveaux arrivants du site Web de la TD est également offerte en 10 autres langues.
- Pour les clients titulaires de comptes-chèques et de comptes d'épargne personnels assortis d'un nombre maximal d'opérations mensuelles, les achats effectués auprès de la plupart des agences ou organismes de transport en commun au Canada ne sont pas décomptés du nombre d'opérations incluses par mois.
- La carte Accès TD est une carte de débit permettant aux clients de faire des achats en ligne ou à un terminal point de vente et d'effectuer des opérations à un guichet automatique bancaire (GAB), au Canada et à l'étranger.
- Les clients peuvent payer des factures canadiennes depuis leurs comptes et virer des fonds entre des comptes par l'intermédiaire de l'appli TD ou du Canal téléphonique, en succursale, en ligne ou à un GAB.
- Les clients peuvent envoyer des fonds facilement et de façon sécuritaire dans l'ensemble du Canada grâce à Virement Interac^{MD} ou dans plus de 200 pays dans le monde³ avec Virement international TD, désormais proposé sans frais de transfert de la TD⁴.
- Les clients peuvent accéder à l'historique de leurs opérations dans BanqueNet TD et l'appli TD, ainsi que déposer des chèques dans l'appli TD.
- L'application Dépense TD est un outil de gestion financière facile à utiliser qui aide les clients à assurer le suivi des dépenses portées à leurs comptes bancaires et à leurs comptes de carte de crédit TD personnels en dollars canadiens. Elle permet aux clients de prendre des décisions d'achat éclairées et de trouver des moyens d'épargner.
- Les clients peuvent maintenant vérifier leur cote de crédit gratuitement en accédant au tableau de bord CreditView^{MD} de TransUnion⁵ dans l'appli TD, ce qui les aide à améliorer leur littératie financière et en même temps à être à l'affût des fraudes et à gérer leur cote de crédit.

³ Les pays destinataires admissibles peuvent changer à tout moment et certains modes de virement peuvent ne pas fonctionner dans certains pays.

⁴ Un virement envoyé au moyen de Virement international TD est une opération à laquelle des frais d'opération habituels liés au compte peuvent s'appliquer. Pour en savoir plus et obtenir la liste complète des frais applicables aux comptes TD, consultez le document [Nos comptes et services connexes](#). Des frais de tiers peuvent aussi s'appliquer.

⁵ Le tableau de bord CreditView^{MD} est hébergé et exploité par TransUnion Interactive, Inc., filiale à propriété exclusive de TransUnion, LLC. © TransUnion Interactive 2019. Tous droits réservés. Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou de ses filiales.

Accessibilité

À la TD, nous sommes déterminés à combler en temps opportun les besoins en matière d'accessibilité des personnes ayant une incapacité. En consultation avec des clients, des membres de la collectivité et des collègues ayant une incapacité, la TD a publié un [plan d'accessibilité](#) en 2023 qui décrit sa stratégie pour reconnaître, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Nous avons également publié sur la toute nouvelle page Accessibilité de notre site Web un [rapport sur les progrès](#) réalisés vis-à-vis du plan d'accessibilité en 2025. Un sommaire de gestion du plan et le rapport sur les progrès sont également disponibles en langue des signes québécoise (LSQ) et en langue des signes américaine (ASL).

Pour faciliter l'accès de nos clients ayant une incapacité, nous proposons des services accessibles, notamment :

- **Documents dans d'autres formats** : Les clients peuvent demander les documents, comme des relevés de compte ou des brochures, dans une variété de formats, notamment en braille, en gros caractères, en texte électronique, en PDF accessible ou en CD audio.
- **Pochettes de carte en braille et en gros caractères** : Les clients peuvent demander une pochette de carte avec les renseignements imprimés en braille ou en gros caractères pour leurs cartes Accès et cartes de crédit Affaires et personnelles.
- **Services numériques** : La TD intègre des normes d'accessibilité pour les canaux en ligne et mobiles, ainsi que pour la conception de ses nouvelles plateformes.
- **Canal téléphonique** : La TD offre des services de téléscripteur (ATS), de relais téléphonique et de relais vidéo afin d'aider les clients sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole.
- **Succursales** : L'accessibilité est une priorité dans la conception de toutes nos nouvelles succursales, et nos succursales existantes sont constamment mises à niveau pour améliorer l'accessibilité conformément aux règlements locaux et provinciaux. Voici quelques exemples :
 - Toutes les nouvelles succursales disposent de portes accessibles et automatiques, ainsi que de vestibules et de toilettes accessibles. Nous avons ajouté ces installations dans bon nombre de nos succursales plus anciennes pour les rendre plus accessibles.
 - Toutes les succursales sont dotées d'un accès pour fauteuils roulants aux guichets automatiques, aux isolements pour les salles de coffrets de sûreté (salles de visionnement) et aux espaces opérationnels et réservés au personnel à l'arrière de la succursale*.
 - Dans la mesure du possible, au moins une place de stationnement est réservée aux clients ayant une incapacité.
- En 2025, la TD a lancé un nouveau service au Canada qui permet aux clients sourds et malentendants de bénéficier d'options d'interprétation en langue des signes lors des rendez-vous virtuels.
- **GAB** : Les GAB de la TD sont accessibles en français et en anglais, et en branchant un casque d'écoute standard, les clients peuvent obtenir des directives audio pour les guider dans leurs opérations. Nos GAB proposent également des services en chinois traditionnel, en chinois simplifié, en italien, en portugais et en pendjabi, mais les directives audio ne sont pas offertes dans ces langues. Ils sont également dotés d'écrans et de boutons placés plus bas pour faciliter l'accessibilité en fauteuil roulant.
- **Formation** : La formation sur le soutien des clients ayant une incapacité à la TD informe les collègues de la Banque sur nos mesures d'accessibilité et sur l'importance de servir tous nos clients, y compris ceux ayant une incapacité. Le cours examine diverses options et approches d'accessibilité pour répondre aux besoins de nos clients.

* Veuillez noter qu'en dépit de nos efforts pour assurer l'accessibilité complète de toutes nos succursales, certains emplacements pourraient ne pas encore disposer de certaines installations accessibles. Avisez-nous de tout problème, le cas échéant, et nous ferons tout en notre pouvoir pour vous aider.

Effectif au Canada

(Au 31 octobre 2025)^[1]

Province au territoire ^[2]	Temps plein	Temps partiel ^[3]	Total
Alberta	3 826	699	4 525
Colombie-Britannique	3 394	962	4 356
Manitoba	423	121	544
Nouveau-Brunswick	2 173	93	2 266
Terre-Neuve-et-Labrador	104	32	136
Territoires du Nord-Ouest	7	3	10
Noivelle-Écosse	1 206	113	1 319
Ontario	49 390	4 108	53 498
Île-du-Prince-Édouard	43	14	57
Québec	4 850	826	5 676
Saskatchewan	360	86	446
Yukon	9	8	17
Total	65 785	7 065	72 850

[1] Toutes les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein. Les données du tableau ci-dessus ont été tirées du système de la TD dès que possible après le 31 octobre 2025, et par conséquent, il peut y avoir de légères différences en raison des changements apportés à l'effectif qui sont entrés en vigueur le 1^{er} novembre 2025.

[2] La TD ne compte aucun employé à temps plein, à temps partiel ou occasionnel au Nunavut.

[3] Comprend les employés à temps partiel et occasionnels.

Impôts et taxes payés sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et autres au Canada

(Au 31 octobre 2025) (montants indiqués en milliers de dollars)

Territoire fiscal canadien	Impôt sur le revenu	Impôts sur le capital et taxes sur les primes d'assurance	Total
Fédéral	1 967 731 \$	— \$	1 967 731 \$
Ontario	1 151 831 \$	105 050 \$	1 256 881 \$
Québec	49 560 \$	14 813 \$	64 373 \$
Alberta	41 946 \$	65 616 \$	107 562 \$
Saskatchewan	4 266 \$	5 904 \$	10 170 \$
Colombie-Britannique	71 382 \$	9 029 \$	80 411 \$
Manitoba	4 993 \$	9 309 \$	14 302 \$
Nouveau-Brunswick	13 956 \$	7 480 \$	21 436 \$
Nouvelle-Écosse	14 690 \$	20 888 \$	35 578 \$
Île-du-Prince-Édouard	861 \$	1 861 \$	2 722 \$
Terre-Neuve-et-Labrador	1 980 \$	7 422 \$	9 402 \$
Territoires du Nord-Ouest	137 \$	171 \$	308 \$
Nunavut	12 \$	702 \$	714 \$
Yukon	245 \$	1 159 \$	1 404 \$
Total des impôts et taxes payés sur le revenu, le capital et les primes d'assurance	3 323 590 \$	249 404 \$	3 572 994 \$
Autres impôts et taxes ^[1]			1 458 531 \$
Total			5 031 525 \$

Les chiffres ci-dessus correspondent au total des impôts et des taxes sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et d'autres impôts ou taxes payés ou à payer par le Groupe Banque TD au cours de l'exercice 2025 (allant du 1^{er} novembre 2024 au 31 octobre 2025), ventilé en fonction des montants payés ou à payer aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux.

[1] Les autres impôts et taxes comprennent les charges sociales, les taxes sur les ventes et les opérations ainsi que les taxes foncières et professionnelles.

Gouvernance fiscale

Le Comité d'audit du conseil d'administration supervise l'information financière de la TD, notamment en examinant les résultats fiscaux et les questions de planification fiscale qui sont importantes pour l'établissement des états financiers de la Banque. L'approche de la TD en matière de gouvernance fiscale intègre les principes suivants :

- Respecter toutes les lois fiscales pertinentes et l'intention législative déclarée de ces lois.
- S'assurer que la conformité fiscale fait partie intégrante de nos pratiques commerciales.
- Se conformer aux principes de pleine concurrence pour les opérations intragroupes du Groupe Banque TD entre les différents pays et territoires.
- Gérer les risques fiscaux pour éviter les litiges inutiles.
- Travailler de façon transparente et de concert avec les administrations fiscales appropriées.
- Consulter les principaux cabinets juridiques et comptables pour obtenir des conseils ainsi que des avis spécialisés et objectifs en matière de fiscalité.
- Travailler de façon proactive avec les décideurs et les administrations fiscales pour aider à établir la législation fiscale et à évaluer les conséquences économiques.

La TD appuie la solution à deux piliers élaborée pour le Cadre inclusif de l'OCDE et du G20 sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéficiaires, en particulier les règles globales anti-érosion de la base d'imposition (règles GloBE). Pour en savoir plus sur l'impôt minimum du Pilier Deux, consultez le rapport annuel 2025 de la TD.

La TD entretient des relations de travail transparentes avec l'Agence du revenu du Canada et d'autres autorités fiscales et obtient souvent des décisions anticipées en matière d'impôt dans les cas d'incertitudes juridiques.

Impôts et taxes que nous payons

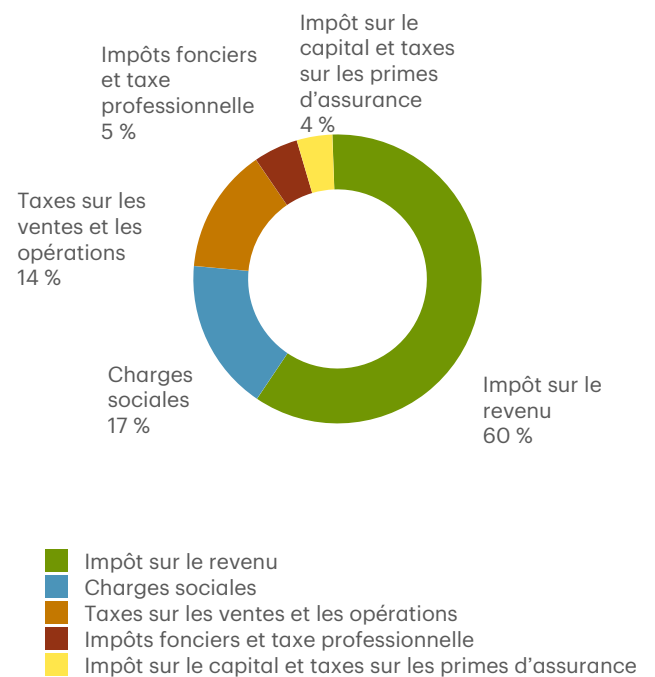
La TD s'acquitte de l'impôt sur le revenu des sociétés sur les bénéfices qu'elle réalise ainsi que de divers impôts et taxes rentrant dans le cadre de ses activités. La stratégie d'affaires de la TD s'articule autour de ses marchés principaux au Canada et aux États-Unis. En 2025, nous avons payé 92 % de nos taxes et impôts dans ces pays.

Impôts et taxes que nous percevons

La TD perçoit des taxes et des impôts au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités. Ces taxes et impôts comprennent ce qui suit :

- Portion des charges sociales imputée aux employés
- Retenues d'impôt au nom des employés
- Taxe foncière au nom des clients qui ont contracté un prêt hypothécaire
- Taxe sur les opérations pour les activités des clients auxquelles des taxes de vente s'appliquent
- Retenues d'impôt au nom des investisseurs

Type d'impôts et de taxes payés par la TD en 2025



Financement par emprunt accordé à des entreprises au Canada

(Au 31 octobre 2025) (montants autorisés indiqués en milliers de dollars)

La TD est déterminée à rendre le financement par emprunt accessible à ses clients d'affaires admissibles de tout le Canada. En 2025, les prêts aux entreprises autorisés ont totalisé environ 390 milliards de dollars.

Provinces et territoires		0 \$- 24 999 \$	25 000 \$- 99 999 \$	100 000 \$- 249 999 \$	250 000 \$- 499 999 \$	500 000 \$- 999 999 \$	1 000 000 \$- 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Alberta	Montant autorisé (en milliers de dollars)	606 657	934 461	689 353	878 197	1 077 069	3 298 089	39 234 722	46 718 548
	Nombre de clients	9 885	11 654	4 422	2 480	1 612	1 624	754	32 431
Colombie-Britannique	Montant autorisé (en milliers de dollars)	808 818	1 058 230	589 407	770 113	1 343 349	4 525 475	34 099 515	43 194 907
	Nombre de clients	14 772	13 494	3 822	2 181	1 979	2 260	974	39 482
Manitoba	Montant autorisé (en milliers de dollars)	81 221	127 177	98 900	134 875	186 359	779 378	5 279 688	6 687 598
	Nombre de clients	1 690	1 534	578	388	274	347	165	4 976
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé (en milliers de dollars)	37 711	58 199	44 152	84 942	133 949	366 836	1 836 886	2 562 675
	Nombre de clients	809	732	272	247	201	183	79	2 523
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé (en milliers de dollars)	19 893	38 947	23 823	41 974	53 550	174 876	†	353 063
	Nombre de clients	413	402	150	122	80	81	†	1 248
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé (en milliers de dollars)	63 974	90 120	69 178	88 240	146 111	513 553	6 368 061	7 339 237
	Nombre de clients	1 338	1 091	409	249	212	224	180	3 703
Ontario	Montant autorisé (en milliers de dollars)	2 812 597	3 421 314	2 043 323	2 784 624	4 437 390	16 045 430	197 488 785	229 033 463
	Nombre de clients	65 620	50 078	13 117	8 027	6 548	7 531	3 643	154 564
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé (en milliers de dollars)	10 312	15 680	10 833	11 344	28 499	67 939	†	144 607
	Nombre de clients	199	186	69	32	42	31	†	559
Québec	Montant autorisé (en milliers de dollars)	370 950	607 623	381 980	696 304	1 027 001	3 090 595	40 896 291	47 070 744
	Nombre de clients	9 848	9 164	2 412	1 970	1 513	1 519	758	27 184

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2025 de la TD

Saskatchewan	Montant autorisé (en milliers de dollars)	76 006	161 814	164 633	164 650	220 615	958 748	5 036 714	6 783 180
	Nombre de clients	1 526	1 935	995	466	322	427	185	5 856
Territoires	Montant autorisé (en milliers de dollars)	8 619	14 091	9 140	11 884	18 157	25 953	††	87 844
	Nombre de clients	172	161	57	33	27	16	††	466
Total	Montant autorisé (en milliers de dollars)	4 896 758	6 527 656	4 124 722	5 667 147	8 672 049	29 846 872	330 240 662	389 975 866
	Nombre de clients	106 272	90 431	26 303	16 195	12 810	14 243	6 738	272 992

Les montants ci-dessus correspondent aux soldes de clôture au 31 octobre 2025 pour les Services bancaires aux grandes entreprises, les Services bancaires aux entreprises et le groupe Visa Affaires au Canada.

Les soldes des Services bancaires aux grandes entreprises et des Services bancaires aux entreprises au Canada comprennent les prêts, la trésorerie (qui fait référence à l'exposition nette d'une simulation des positions sur produits dérivés du client) et les stocks (qui font référence au portefeuille de négociation d'obligations de nos clients autres que ceux des Services bancaires de détail). Les prêts personnels employés à des fins commerciales et les titres en portefeuille de placement ne sont pas inclus dans les totaux.

Le nombre total de clients comprend les clients des Services bancaires aux grandes entreprises et des Services bancaires aux entreprises au Canada au 31 octobre 2025. Le nombre de clients du groupe Visa n'est pas inclus. Les territoires comprennent le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

† Afin de préserver la confidentialité des données sur la clientèle, le nombre de clients et le montant du financement autorisé pour Terre-Neuve-et-Labrador et l'Île-du-Prince-Édouard ont été combinés aux données correspondantes de la Nouvelle-Écosse et inclus dans les totaux de cette province.

†† Afin de préserver la confidentialité des données sur la clientèle, le nombre de clients et le montant du financement autorisé pour les territoires ont été combinés aux données correspondantes de la Colombie-Britannique et inclus dans les totaux de cette province.

Succursales ouvertes, déménagées ou fermées au Canada en 2025

À la fin de notre exercice financier (31 octobre 2025), notre réseau de détail au Canada comptait 1 051 succursales. Avant de fermer une succursale, la TD en informe les clients par la poste et invite la collectivité à lui faire part de ses commentaires en utilisant ses canaux de rétroaction et dans le cadre de séances d'information, le cas échéant.

Succursales ouvertes

Les succursales ci-dessous ont ouvert leurs portes au cours de l'exercice 2025.

Adresse de la nouvelle succursale	Ville (province)
100 MILL STREET EAST	TOTTENHAM (ONT.)
425 KING ST W, UNIT 101	TORONTO (ONT.)
2550 66 STREET SW	EDMONTON (ALB.)
970 FROST ROAD	KELOWNA (C.-B.)
417 NORWICH AVE	WOODSTOCK (ONT.)

Succursales déménagées

Les succursales ci-dessous ont déménagé au cours de l'exercice 2025.

Succursale	Nouvelle adresse	Ville (province)
606 PATRICIA ST	405A PATRICIA ST	JASPER (ALB.)
280 10 STREET NW	417 10 STREET NW	CALGARY (ALB.)
830 MONAGHAN ROAD	691 LANSDOWNE ST W UNIT 1003	PETERBOROUGH (ONT.)

Succursales fermées

Les succursales ci-dessous ont fermé leurs portes au cours de l'exercice 2025.

Adresse	Ville (province)
1568 FAIRFIELD RD	VICTORIA (C.-B.)
180, RUE KENT, BUREAU 100	OTTAWA (ONT.)
3900 TECUMSEH RD EAST	WINDSOR (ONT.)
18 CENTENNIAL ST	MOUNT PEARL (T.-N.-L.)
1305 PEMBINA HIGHWAY	WINNIPEG (MAN.)
2608 INNES RD	GLOUCESTER (ONT.)
412 ST GEORGE ST	DRESDEN (ONT.)
1121 MAIN ST	MELFORT (SASK.)
96 MAIN ST	TEULON (MAN.)
128 ELLICE ST	ROCANVILLE (SASK.)
1950 HARVEY AVE STE 150	KELOWNA (C.-B.)
550 FENNELL AVE EAST	HAMILTON (ONT.)
278, ROUTE 138, LOCAL 20	ST-AUGUSTIN-DE-DESMANURES (QC)
1096 LANSDOWNE ST W	PETERBOROUGH (ONT.)

Guichets automatiques bancaires ouverts et fermés au Canada en 2025

Le réseau de guichets automatiques bancaires (GAB) de la TD au Canada comprend les GAB appartenant à la TD⁶ ainsi que les GAB qui portent la marque TD⁷. À la fin de notre exercice financier (31 octobre 2025), notre réseau de GAB au Canada comptait 3 370 GAB, dont 2 595 appartiennent à la TD et 775 portent la marque TD, soit 30 guichets de moins que l'an dernier.

GAB ouverts

Adresse	Ville (province)	Adresse	Ville (province)
104-1350 RAILWAY AVE	CANMORE (ALB.)	10201 HWY 41	KALADAR (ONT.)
427 10 STREET NW	CALGARY (ALB.)	14265 HWY 41	CLOYNE (ONT.)
2550 - 66TH ST SW	EDMONTON (ALB.)	110 TALBOT STREET WEST	ALYMER (ONT.)
5505 50TH ST, UNIT 1	DRAYTON VALLEY (ALB.)	794047 COUNTY RD 124	SINGHAMPTON (ONT.)
3819 17 AVE SE	CALGARY (ALB.)	22766 WOODBINE AVENUE	KESWICK (ONT.)
6499 FRASER ST	VANCOUVER (C.-B.)	375 GUELPH ST	GEORGETOWN (ONT.)
6710 HASTINGS ST	BURNABY (C.-B.)	7990 HURONTARIO STREET	BRAMPTON (ONT.)
970 FROST RD	KELOWNA (C.-B.)	544 MAIN ST S	EXETER (ONT.)
43740 LOUGHEED HWY	DEROCHE (C.-B.)	2231 ONTARIO 89	INNISFIL (ONT.)
8432 TRANS-CANADA HWY	WESHOLME (C.-B.)	55, BOULEVARD COAKLEY	ASBESTOS (QC)
5488 PATRICIA BAY HWY	SAANICH (C.-B.)	1020, BOULEVARD HAMEL	ST-FÉLICIE (QC)
2600 MAIN ST	VANCOUVER (C.-B.)	112, RUE MAURALT	PIERREVILLE (QC)
102 SASKATCHEWAN AVE W	PORTAGE PRAIRIE (MAN.)	279, ROUTE 117	LAC SAGUAY (QC)
680 MARKHAM RD	SCARBOROUGH (ONT.)	1370, RUE DU PONT	SAINTE-LAMBERT-DE-LAUZON (QC)
2 PENNINSULA RD	MARATHON (ONT.)	120-450, CHEMIN GRANDE-LIGNE	RIGAUD (QC)
425 KING ST W	TORONTO (ONT.)	1165, RUE MAURICE-BACHAND	WINSOR (QC)
33 BLOOR ST E	TORONTO (ONT.)	121, RUE PRINCIPALE	SAINTE-GERVAIS (QC)
472 EGLINTON AVE W	TORONTO (ONT.)	200, ROUTE DE ST FRANÇOIS	BERTHIER-SUR-MER (QC)
56 MAIN ST S	SEAFORTH (ONT.)	175, RUE CLAUDE-DE RAMEZAY	MARIEVILLE (QC)
39 VICTORIA ST S	GODERICH (ONT.)	1952, CÔTE DES CASCADES	PAPINEAUVILLE (QC)
6209 BATHURST ST	THORNHILL (ONT.)	995, BOUL. DES PRÉS-VERTS 110	LA PRAIRIE (QC)
417 NORWICH AVE	WOODSTOCK (ONT.)	14655, BOUL. LACROIX	SAINTE-GEORGES (QC)
65 FRONT ST W #414	TORONTO (ONT.)	1555 A, ROUTE 125	SAINTE-JULIENNE (QC)
691 LANSLOWNE ST W	PETERBOROUGH (ONT.)	6887 ROCHDALE BLVD.	REGINA, (SASK.)
6510 MAJOR MACKENZIE DR W	VAUGHAN (ONT.)		
39977 BLYTH RD	BLYTH (ONT.)		
1368 UPPER GAGE AVE	HAMILTON (ONT.)		
1341 UPPER JAMES ST	HAMILTON (ONT.)		
642 STONE CHURCH RD W	HAMILTON (ONT.)		
2808 KING ST E	HAMILTON (ONT.)		
395 BELL BLVD	BELLEVILLE (ONT.)		

⁶ Les GAB appartenant à la TD sont détenus et gérés par la TD.

⁷ Les GAB qui portent la marque TD sont détenus par NCR, un exploitant tiers de GAB. Ces GAB portent le logo TD et permettent aux titulaires de carte TD de retirer de l'argent.

GAB fermés

Adresse	Ville (province)	Adresse	Ville (province)
505 MAIN ST S UNIT #200	AIRDRIE (ALB.)	3671 STRANDHERD DR	NEPEAN (ONT.)
33 COLLIER ST	BARRIE (ONT.)	4700 KEELE ST	NORTH YORK (ONT.)
327 CUNDLES ROAD EAST	BARRIE (ONT.)	4700 KEELE ST	NORTH YORK (ONT.)
5057 PARKWOOD RD	BLACKFALDS (ALB.)	4700 KEELE ST	NORTH YORK (ONT.)
39 TEMPERANCE ST	BOWMANVILLE (ONT.)	4700 KEELE ST	NORTH YORK (ONT.)
50 HWY 118 W	BRACEBRIDGE (ONT.)	1211 RITSON RD N	OSHAWA (ONT.)
295 QUEEN ST E	BRAMPTON (ONT.)	180, RUE KENT, BUREAU 100	OTTAWA (ONT.)
280 10 STREET NW	CALGARY (ALB.)	45, RUE O'CONNOR O	OTTAWA (ONT.)
260 CROWFOOT CR NW	CALGARY (ALB.)	901 2 AVE E	OWEN SOUND (ONT.)
340 5 AVE SW	CALGARY (ALB.)	53 GRAND RIVER ST N	PARIS (ONT.)
3545 32 AVE	CALGARY (ALB.)	830 MONAGHAN RD	PETERBOROUGH (ONT.)
2045 34 ST NE	CALGARY (ALB.)	7008 3 RD	RICHMOND (C.-B.)
29 MAIN ST	CAMBRIDGE (ONT.)	2480 EGLINTON AVE E	SCARBOROUGH (ONT.)
104-1350 RAILWAY AVE	CANMORE (ALB.)	455 WELLAND AVE	ST CATHARINES (ONT.)
789 RYAN RD	COURTENAY (C.-B.)	326 MERRITT ST	ST CATHARINES (ONT.)
412 ST GEORGE ST	DRESDEN (ONT.)	901, BOUL. DÉCARIE	SAINT-LAURENT (QC)
801 O'CONNOR DR	EAST YORK (ONT.)	96 MAIN ST	TEULON (MAN.)
2505 HEWES WAY	EDMONTON (ALB.)	6209 BATHURST ST	THORNHILL (ONT.)
5004 98 AVE	EDMONTON (ALB.)	7967 YONGE ST	THORNHILL (ONT.)
2608 INNES RD	GLOUCESTER (ONT.)	1677 AVENUE RD S	TORONTO (ONT.)
12717 WOODBINE AVE	GORMLEY (ONT.)	480 DANFORTH AVE	TORONTO (ONT.)
20 MAIN ST E	GRIMSBY (ONT.)	382 RONCESVALLES AVE	TORONTO (ONT.)
496 EDINBURGH RD N	GUELPH (ONT.)	79 WELLINGTON ST W	TORONTO (ONT.)
550 FENNELL AVE E	HAMILTON (ONT.)	420 BLOOR ST E	TORONTO (ONT.)
337 2ND STREET	HANOVER (ONT.)	65 WELLESLEY ST E	TORONTO (ONT.)
3817, BOUL. HARVEY	JONQUIÈRE (QC)	730 YONGE ST	TORONTO (ONT.)
110 EARL GREY DR	KANATA (ONT.)	2044 QUEEN ST E	TORONTO (ONT.)
1950 HARVEY AVE	KELOWNA (C.-B.)	6499 FRASER ST	VANCOUVER (C.-B.)
1062 PRINCESS ST	KINGSTON (ONT.)	3300 32 ST	VERNON (C.-B.)
3662, BOUL. SAINT-CHARLES	KIRKLAND (QC)	1568 FAIRFIELD RD	VICTORIA (C.-B.)
101-123 PIONEER PARK	KITCHENER (ONT.)	1192 INDUSTRIAL RD	WEST KELOWNA (C.-B.)
215 OXFORD ST W	LONDON (ONT.)	2110 WYANDOTTE ST W	WINDSOR (ONT.)
353 WELLINGTON RD	LONDON (ONT.)	3900 TECUMSEH RD E	WINDSOR (ONT.)
1260 COMMISSIONERS RD W	LONDON (ONT.)	1128 HENDERSON HWY	WINNIPEG (MAN.)
33406 RICHMOND ST	LUCAN (ONT.)	1631 ST MARYS RD	WINNIPEG (MAN.)
4 PENINSULA RD	MARATHON (ONT.)	2539 MAIN STREET	WINNIPEG (MAN.)
1121 MAIN ST	MELFORT (SASK.)	50 LAKEWOOD BLVD	WINNIPEG (MAN.)
18 CENTENNIAL SQ	MOUNT PEARL (T.-N.-L.)	1305 PEMBINA HIGHWAY	WINNIPEG (MAN.)

Sociétés affiliées

Voici la liste des sociétés affiliées de la TD, au 31 octobre 2025, dont les activités pertinentes sont incluses dans la présente Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité, au sens où l'entend la *Loi sur les banques*, la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* ou la *Loi sur les sociétés d'assurances*, selon le cas.

GMI Servicing Inc.
Primum compagnie d'assurance
Gestion de Placements TD Inc.
Financement auto TD (Canada) inc.
TD assurance directe inc.
Compagnie d'assurances générales TD
Compagnie d'assurance habitation et auto TD
TD, Compagnie d'assurance-vie
Gestion privée TD Waterhouse Inc.
Toronto Dominion (Texas) LLC

Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité d'autres déclarants faisant partie de la TD : La présente constitue la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Société d'hypothèques TD, de La Société d'hypothèques Pacifique TD, de La Société Canada Trust et de Sécurité Nationale compagnie d'assurance (les « déclarants ») et vise l'exercice 2025 des déclarants (du 1^{er} novembre 2024 au 31 octobre 2025). Les déclarants sont des filiales de La Banque Toronto-Dominion et font partie des institutions financières qui composent la TD.

En tant que membres de la TD, les déclarants ne sont pas engagés dans les activités décrites, ni n'ont versé de dons en leur nom propre, étant donné que ces dons sont effectués par La Banque Toronto-Dominion au nom des autres membres de la TD, dont les déclarants. Tous les employés des déclarants au Canada sont des employés de la TD ou d'une filiale de la TD. Les déclarants n'ont pas ouvert ni fermé d'installations pour leurs activités d'exploitation distinctes de celles qui sont mentionnées dans la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui précède.

Toutes les sommes d'argent autorisées aux fins de financement par emprunt au Canada l'ont été par La Banque Toronto-Dominion; aucune ne l'a été par les déclarants. Les sociétés affiliées des déclarants sont répertoriées ci-dessus et incluses dans la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui précède.

Code des aînés

La TD attache de l'importance à ses relations avec ses clients aînés et s'est engagée à soutenir leurs besoins financiers particuliers en les renseignant sur les enjeux qui les touchent et en consolidant ses processus pour pouvoir leur offrir une meilleure expérience bancaire et les produits et services qui aident à répondre à leurs besoins financiers spéciaux. Nos pratiques tiennent compte des principes décrits dans le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « Code »), qui aide les banques canadiennes à offrir des produits et des services bancaires aux aînés au Canada.

Les principes énoncés dans le Code sont les suivants :

Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code.

En plus des procédures et processus décrits au principe 4, la TD dispose de politiques pour soutenir le Code, dont les suivantes :

- Code de conduite et d'éthique professionnelle à l'intention des employés et des administrateurs
- Politique en matière d'accessibilité de la TD (Canada)

La TD a aussi adopté des procédures pour les employés en contact avec la clientèle afin de les aider à reconnaître les situations de fraude et d'abus financier et à les signaler à une équipe d'enquête attitrée. Les politiques et procédures sont centralisées sur la page interne Répondre aux besoins des aînés. Cette page permet aux employés d'accéder rapidement aux renseignements dont ils ont besoin pour se conformer au Code tout en visant à fournir une expérience positive aux aînés qui pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire pour leurs activités bancaires. Consultez le principe 4 pour en savoir plus sur la page Web Répondre aux besoins des aînés. Le Code a été intégré au cadre de Gestion de la conformité à la réglementation de la TD et il est assujéti au même processus de gouvernance que tous les autres codes et engagements de la TD.

Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

La TD entend offrir une expérience bancaire confortable aux aînés et les sensibiliser aux enjeux importants qui les touchent sur sa page Web consacrée aux aînés, Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus), sur le site td.com/fr. Revue et mise à jour régulièrement, cette page comprend des ressources et des outils pour améliorer les activités bancaires des aînés, mais aussi réduire le risque de fraude. Elle traite de divers sujets :

- Tutoriels vidéo sur les services bancaires numériques, y compris, sans s'y limiter, le paiement des factures, les virements électroniques, le dépôt des chèques et le changement du mot de passe.
- Sensibilisation à la fraude et aux arnaques au moyen d'une page Web consacrée (td.com/protegez-vous). Destinée à tous les clients, la page centralisée sur la fraude est mise à jour régulièrement pour tenir compte de l'évolution des tendances en matière de fraude et d'arnaques ainsi que des stratagèmes émergents. Cette année, trois nouvelles menaces ont été ajoutées pour sensibiliser les clients : les arnaques liées au commerce en ligne, la fraude du courriel d'entreprise compromis et les fraudes liées au vol d'identité.

- Renseignements sur la maladie d'Alzheimer et la planification successorale destinés aux aînés et à leurs proches.
- Facteurs importants à prendre en considération pour établir une procuration ou un compte de dépôt conjoint.

La TD offre diverses options d'accessibilité pour communiquer avec les aînés. Elle propose notamment les documents bancaires dans d'autres formats, dont en braille, en gros caractères ou en PDF accessible. Chacun de ces formats est disponible par le biais de la page Web en ligne consacrée aux aînés. Nos employés en contact avec la clientèle ont été formés sur les questions d'accessibilité et peuvent aider les aînés à bénéficier de ces options au besoin.

La TD publie en outre des articles de sensibilisation à la fraude sur son site Actualités TD afin de donner des exemples concrets d'arnaques et de fraudes. Chaque trimestre, nous envoyons également des courriels aux clients pour les informer des fraudes et des arnaques qui ont cours. Ces courriels comprennent des conseils pour se renseigner sur les dernières tendances en la matière ainsi que des renseignements actualisés sur les outils de protection contre la fraude offerts par la TD. La TD dispose aussi d'une équipe attitrée chargée de veiller à ce que le site Web soit régulièrement mis à jour afin de refléter les nouveaux stratagèmes de fraude et d'arnaques rencontrés. L'objectif est de s'assurer que l'information fournie reste d'actualité à mesure que les pratiques évoluent.

Principe 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés.

Nous fournissons une formation annuelle à tous les employés canadiens sur des sujets pertinents qui touchent les aînés. Cette formation comprend des renseignements sur :

- l'abus financier, la détection de la fraude, les signaux d'alerte et la transmission des problèmes pour soutenir d'autres équipes de la TD;
- l'engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'Association des banquiers canadiens;
- les ressources offertes, comme la page Web interne Répondre aux besoins des aînés et la page Web externe [Conseils bancaires pour les aînés \(60 ans ou plus\)](http://td.com/fr) sur le site td.com/fr.

Le contenu de la formation en ligne est revu chaque année. Les employés et les travailleurs occasionnels sont tenus de suivre le cours tous les ans et leurs connaissances sont vérifiées au moyen d'un test. Les équipes de soutien internes, comme l'équipe Gestion des fraudes au Canada, envoient aussi constamment les renseignements les plus récents aux employés en contact avec la clientèle. Cela comprend des

renseignements détaillés sur le nombre accru d'arnaques visant les aînés et sur le rôle de la TD pour informer nos clients au sujet de la prévention de la fraude.

Nous fournissons une formation annuelle aux employés canadiens, y compris aux employés en contact avec la clientèle, sur des sujets pertinents qui touchent les aînés, notamment des renseignements sur :

- l'abus financier, la détection de la fraude, les signaux d'alerte et la transmission des problèmes pour soutenir les équipes de la TD;
- l'engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'Association des banquiers canadiens;
- les ressources offertes comme la page Web interne Répondre aux besoins des aînés et la page Web externe [Conseils bancaires pour les aînés \(60 ans ou plus\)](#) sur le site td.com/fr.

Principe 4 : Les banques mettront à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.

La TD a créé une page Web interne, Répondre aux besoins des aînés, afin d'aider ses employés en contact avec la clientèle à communiquer efficacement avec les aînés et à leur fournir des conseils appropriés. La page Web est révisée régulièrement pour s'assurer que les renseignements sont pertinents, accessibles et à jour, et qu'ils sont transmis aux employés.

Elle regroupe des politiques et des procédures liées aux besoins particuliers des aînés, notamment sur les sujets suivants :

- Détection et signalement des situations éventuelles d'abus financier
- Communication efficace avec les aînés
- Conseils du service Gestion des fraudes sur les arnaques courantes et émergentes
- Options accessibles pour profiter de nos produits et services, y compris les documents dans d'autres formats
- Soutien des aînés pour améliorer leur littératie numérique

Il existe d'autres ressources, notamment Actualités TD, une plateforme d'information externe qui présente du contenu et des nouvelles sur la Banque dans son ensemble. Publié par l'équipe Affaires internes et publiques, le contenu de cette plateforme comprend des articles sur la sensibilisation à la fraude et la prévention, et est accessible aux employés en contact avec la clientèle pour les aider à communiquer avec les aînés et leurs proches. Consultez le principe 5 pour des exemples d'articles se rapportant aux aînés qui ont été publiés sur Actualités TD cette année.

L'équipe Affaires internes et publiques collabore également avec les partenaires internes pour renforcer les principaux messages et transmettre aux employés en contact avec la clientèle des ressources sur la littératie financière et les pratiques gagnantes pour prévenir la fraude. Parmi ces communications, on retrouve le programme TD SAFE (Security Awareness for Everyone), un programme en personne dirigé par l'équipe Gestion des crimes financiers et qui

visé à aider tous les Canadiens, y compris les aînés, à reconnaître les signaux d'alerte et à éviter d'être victimes de fraude.

Principe 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.

Comme les aînés sont souvent la cible de fraude financière, d'arnaques et d'abus financier, la TD continue d'atténuer les préjudices financiers auxquels ils peuvent être exposés grâce à des ressources de sensibilisation internes et externes et à des communications.

En 2025, la TD a rejoint la Coalition canadienne antifraude, dirigée par l'Association des banquiers canadiens. Les plus grandes entreprises du Canada du secteur des services financiers, des télécommunications et des technologies ont fait cause commune avec les forces de l'ordre et le gouvernement fédéral pour former cette coalition. Il s'agit du premier projet intersectoriel unifié visant à lutter contre les arnaques toujours plus nombreuses ciblant les consommateurs canadiens. La TD est fière d'y prendre part afin d'aider à attirer l'attention du public sur l'augmentation de la fréquence des arnaques au Canada. Nos efforts communs inciteront les particuliers et les entreprises à s'unir face à la fraude en proposant des outils et des renseignements pour aider chacun à s'en protéger. Le mot d'ordre de la campagne, « s'arrêter, vérifier, en parler », encourage les Canadiens à suivre ces trois étapes simples pour protéger leurs renseignements personnels et leur argent.

À l'interne, les employés en contact avec la clientèle ont accès à un site Web spécial, Répondre aux besoins des aînés, pour apprendre à reconnaître l'abus financier, à communiquer efficacement avec les clients vulnérables, y compris les aînés, et à signaler les situations potentiellement préjudiciables. En suivant les procédures de transmission à un niveau supérieur, les employés communiquent avec une équipe de professionnels attitrés qui enquêtent sur les cas suspects signalés par un employé ou les situations de préjudice financier suspectées.

Au sein des collectivités, nous continuons de soutenir la littératie financière des aînés en organisant des rencontres en personne dans des centres communautaires locaux et des résidences pour aînés. Les employés des succursales de détail et les équipes de soutien de la TD en matière de gestion des fraudes en Amérique du Nord y transmettent des renseignements utiles sur les arnaques récentes et les stratégies pour mieux se protéger contre les menaces éventuelles. Nous sommes ravis d'annoncer qu'en 2025, nous avons franchi un palier décisif en touchant plus de 1 300 participants au Canada, soit une spectaculaire augmentation de 225 % par rapport à l'année précédente. La présentation remaniée fournit désormais des renseignements plus complets sur les techniques que peuvent utiliser les fraudeurs pour entrer en contact avec leur cible. Ces rencontres en personne offrent un cadre sécuritaire et confortable aux aînés pour poser des questions et faire part de leurs préoccupations. C'est aussi l'occasion de leur rappeler de ne pas hésiter à demander de l'aide.

La TD est déterminée à accroître la sensibilisation des clients aux risques de fraude et d'arnaques courants en publiant divers articles sur son site Web externe

Actualités TD. Nous continuons d'offrir des conseils sur les tendances émergentes en la matière, comme dans l'article [Comment pouvez-vous aider les aînés à éviter d'être victimes de fraude?](#), publié sur Actualités TD.

À l'occasion du Mois de la prévention de la fraude en mars 2025, la TD a lancé une campagne dynamique sur un éventail de stations de radio multiculturelles, de chaînes de télévision, de réseaux sociaux et dans divers journaux afin de souligner l'importance de se protéger contre la fraude et de faire connaître les nombreuses ressources dont nous disposons pour aider tous les clients à reconnaître la fraude et à riposter avec assurance.

Pour sensibiliser davantage de clients, la TD a également envoyé des courriels directs aux aînés afin de les informer sur les arnaques et de leur expliquer comment se protéger tout en présentant les outils et options de sécurité de la TD.

Plusieurs ressources sont accessibles sur la page Web [Conseils bancaires pour les aînés \(60 ans ou plus\)](#) sur le site [td.com/fr](#) afin d'aider ces clients à se protéger contre les préjudices financiers. Nous avons mis à jour la section sur la protection contre la fraude du site Web [td.com/fr](#) en y ajoutant des renseignements détaillés sur les arnaques courantes, par exemple, « Repérez l'arnaque des grands-parents », « Protégez-vous de la fraude par loterie » et « Évitez les faux représentants d'État ». Les conseils sont prodigués dans des vidéos qui expliquent le fonctionnement des arnaques et comment les détecter, et comprennent un court questionnaire pour renforcer la compréhension.

Pour protéger nos clients, y compris les aînés, nous pouvons leur envoyer instantanément des alertes de fraude TD, c'est-à-dire un message texte pour les avertir qu'une opération suspecte liée à leur carte de crédit ou de débit TD a été détectée.

Principe 6 : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.

Afin de soutenir les besoins de nos clients aînés quand nous fermons des succursales, nous avons mis en place les processus suivants :

- La TD organise des séances Rencontre du directeur ou des séances d'information (dans les collectivités rurales) qui permettent aux clients de poser des questions et d'obtenir de l'information sur la fermeture prochaine de la succursale et sur les succursales où ils peuvent se rendre à proximité. Pour annoncer ces séances, les directeurs de succursale communiquent avec les résidences pour aînés et les centres communautaires locaux afin de les informer des dates des séances Rencontre du directeur ou des séances d'information et de leur laisser leurs coordonnées.
- Des affiches sont installées en succursale longtemps à l'avance pour informer la clientèle de la fermeture prochaine.
 - Pour encourager les clients à exprimer leur opinion sur la fermeture, une boîte et des cartes de commentaires sont mises à disposition en succursale. La direction de la succursale communique ensuite avec les clients pour discuter des commentaires déposés.

- Des lettres d'information sont envoyées aux clients de la collectivité concernée. Elles fournissent des renseignements sur l'emplacement de leur nouvelle succursale ou sur d'autres succursales où ils peuvent aller. Les clients de 60 ans ou plus recevront aussi des précisions dans leur lettre concernant l'accès à la page Web Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) sur le site [td.com/fr](#) ainsi que des renseignements sur les autres options de services bancaires, notamment les services bancaires téléphoniques BanqueTel, les services bancaires en ligne BanqueNet, l'appli TD ou les GAB TD.
 - Les employés en contact avec la clientèle remettent aux clients un document expliquant en détail les autres options de services bancaires offertes pour effectuer leurs opérations. Ce document comprend des renseignements sur les services bancaires en ligne et par téléphone. Par ailleurs, les employés peuvent organiser un rendez-vous avec les clients qui ont besoin de plus de soutien.

Codes de conduite et engagements envers le public

À la TD, nous respectons de nombreux codes de conduite et engagements envers le public du secteur bancaire au Canada qui visent à protéger les intérêts des consommateurs. Ces codes et engagements, présentés ci-dessous, sont accessibles aux clients sur notre [site Web](#) public ou sur demande écrite.

Les codes de conduite et engagements envers le public au Canada auxquels la TD se conforme sont les suivants :

- **L'Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire** décrit certains renseignements que les banques doivent fournir sur les différents types de garanties hypothécaires qu'elles peuvent demander lorsque les consommateurs effectuent un emprunt hypothécaire pour l'achat d'une propriété.
- **L'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints** établit l'information de base que les banques doivent fournir en ce qui a trait aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints.
- **Le Code de pratique canadien des services de cartes de débit** décrit les pratiques et les responsabilités qui protègent les consommateurs lorsqu'ils utilisent les services de cartes de débit.
- **Le Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada** établit les principes des pratiques d'affaires liées à l'émission et à l'acceptation de cartes de paiement ainsi qu'à l'exploitation des réseaux de cartes de paiement.
- **Le Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises** contient les normes minimales à observer par les banques dans leurs rapports avec ces entreprises.
- **Le Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées de l'ABC** énonce les normes minimales que doivent respecter les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés.
- **Le Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale : Information sur le remboursement anticipé des hypothèques** précise le type d'information qui sera communiquée aux consommateurs dans le but de les aider à prendre une décision éclairée au sujet du remboursement de leur prêt hypothécaire.
- **Les Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique** fournissent un cadre pour le commerce sur les réseaux ouverts, y compris Internet.
- **Les Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré** portent sur les transferts des instruments de dépôt.
- **Compte à frais modiques** – Notre compte-chèques minimum TD constitue notre engagement envers le gouvernement à fournir des services de base à coûts modiques.
- **La Politique Responsabilité zéro de Visa** assure une protection contre l'utilisation non autorisée.
- **Le programme Visa e-Promesse** offre aux acheteurs en ligne une autre méthode de règlement des différends avec les commerçants.
- **L'engagement portant sur le Règlement sur les billets à capital protégé** assure des droits d'annulation aux consommateurs qui achètent des billets à capital protégé par voie électronique et par téléphone.
- **L'Engagement Paiements en ligne** décrit les pratiques et les responsabilités qui assurent la protection du consommateur lorsqu'il utilise les systèmes de paiements en ligne au Canada.
- **La garantie de sécurité des services mobiles ou en ligne de la TD** octroie des droits aux clients en cas d'activité bancaire non autorisée par le biais des services mobiles ou en ligne de la TD.
- **L'Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires** consiste à garantir la lisibilité des documents sur les prêts hypothécaires résidentiels.
- **L'Engagement à l'égard de la politique Responsabilité zéro de Mastercard^{MD}** offre une protection Responsabilité zéro en cas d'utilisation non autorisée d'une carte de crédit Mastercard émise au Canada.
- **Le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés** énonce les principes qui s'appliquent aux banques afin de les guider dans l'offre de produits et services bancaires aux aînés au Canada.
- **L'Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants** énonce les procédures précises que les banques doivent suivre lorsqu'elles modifient ou remplacent des produits ou des services existants pour les clients qui se sont procurés les produits ou services à des fins non commerciales.

Consultation des parties prenantes

La TD est déterminée à offrir une expérience légendaire qui comble et dépasse les attentes et les besoins des clients. Nos clients attendent de la TD qu'elle facilite les opérations bancaires, crée de la valeur et fournisse des conseils fiables. Nous offrons de nombreux canaux de communication à nos clients et au public et recueillons leurs commentaires de diverses façons. Leurs opinions guident nos efforts pour nous améliorer et évoluer en tant qu'entreprise. En 2025, nous avons continué de tenir compte des commentaires des clients et des données sur leur comportement numérique pour nous aider à créer et à offrir des produits et services préférentiels, à comprendre leurs besoins et à cerner les points forts et les occasions d'améliorer l'expérience client dans son ensemble.

Mise au point et amélioration des produits et des services

Les clients s'attendent à ce que les produits et services que nous offrons répondent à leurs besoins et les aident à atteindre leurs objectifs financiers. Nous continuons de penser à eux en priorité quand nous mettons au point de nouveaux produits et services et améliorons les existants. La norme de gouvernance du changement de la TD appuie la politique de contrôle interne de la Banque et établit la façon dont nous régissons les changements importants à l'échelle de l'entreprise. Ceci inclut l'approbation des activités commerciales qui sont entreprises pour créer un nouveau produit ou service proposé à la clientèle, en modifier un ou apporter des changements aux technologies associées. Nous pouvons ainsi nous assurer que les parties prenantes appropriées participent à l'initiative de changement et que les conséquences potentielles sur nos clients sont soigneusement évaluées. Tous les secteurs d'activité doivent respecter la norme de gouvernance du changement dans l'application de leurs processus de gestion du changement. Le processus de développement de nouveaux produits et services ou de modification de produits et services existants peut supposer la consultation des clients et des parties prenantes afin de comprendre comment ces produits et services contribueront à répondre aux besoins financiers de nos clients. Tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service, nous nous efforçons de nous assurer que nos processus d'évaluation, d'examen et d'approbation tiennent compte des caractéristiques, des avantages et des frais du produit ou du service.

Détermination des tendances et des enjeux émergents

La TD adopte une approche proactive pour déterminer les tendances et les enjeux émergents susceptibles d'avoir une incidence sur les clients. Cette approche consiste notamment à suivre les thèmes des plaintes des clients et à recueillir leurs commentaires. L'une des principales mesures utilisées par la TD est son indice d'expérience légendaire (IEL), qui évalue l'expérience client et fournit des renseignements nous permettant d'améliorer les aspects qui comptent le plus pour les clients. Chaque année, nous continuons à renforcer nos capacités d'évaluation afin d'obtenir des données qui nous aideront à prendre des décisions plus axées sur le client. Par exemple, en 2025, nous avons étendu la plateforme d'analyse de l'expérience numérique lancée en 2024 à d'autres secteurs d'activité et outils numériques de la TD, dont les services numériques aux États-Unis et l'assurance, afin d'en élargir l'utilisation et de recueillir des renseignements plus poussés. Cette

plateforme permet à la TD de capturer et de mesurer l'expérience client en arrière-plan quand les clients utilisent ses outils numériques. Ces nouvelles données quantitatives et qualitatives nous aident à mieux comprendre les raisons des comportements des clients afin de corriger les irritants et d'améliorer leur expérience. En 2025, nous avons également intégré la plateforme d'analyse de l'expérience numérique à Adobe Target, ce qui a permis à l'équipe chargée des tests A/B de la TD d'évaluer de nouvelles conceptions numériques et améliorations de façon plus globale en associant des mesures sur l'expérience numérique aux mesures de conversion traditionnelles.

De plus, nous nous efforçons d'approfondir notre compréhension de l'expérience des clients tout au long de leur parcours grâce à l'analyse comparative de la concurrence et à d'autres sources de données (p. ex. avis de Google, écoute des médias sociaux, etc.) en vue d'obtenir une vision globale de l'expérience client.

Résolution des plaintes

Notre objectif est de fournir un service légendaire et des conseils fiables aux clients et au public. Toutefois, en cas de plainte, nous nous faisons un point d'honneur d'essayer de résoudre le problème dès le premier contact, avec empathie et en proposant des solutions judicieuses. Au Canada, si un client n'est pas satisfait de la résolution d'une plainte au premier point de contact, il peut s'adresser à l'équipe Relations avec les clients de la TD pour un examen plus approfondi. Si la plainte n'est toujours pas résolue, le client peut alors s'adresser au Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC). En 2025, les principaux motifs de plaintes reçues par le BPEPC étaient similaires à ceux de l'année dernière. Elles étaient liées à de possibles fraudes (p. ex. fraudes liées aux placements, à l'emploi et aux virements par câble) et aux réclamations d'assurance habitation et auto (p. ex. litiges sur les règlements et réclamations refusées)⁸.

La TD offre également un canal de communication confidentiel et anonyme par le biais de son site Signalements concernant la conduite et l'éthique professionnelle, accessible à toute personne externe ou interne à la TD. Les clients, les collègues, les travailleurs tiers et le public peuvent exprimer des préoccupations sur des questions éthiques, juridiques ou comptables sans crainte de représailles ou dénoncer des allégations de représailles pour avoir signalé des faits de bonne foi. Le site est hébergé par un tiers et géré de façon indépendante au sein de la TD.

⁸ Chaque année, le BPEPC publie un rapport annuel qui sert à soutenir nos clients en leur donnant des conseils utiles au moyen d'études de cas et d'observations.

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2025 de la TD

^{MD} Le logo TD et les autres marques de commerce TD sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou de ses filiales.