

# Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2022

La Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2022 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 du *Règlement sur la reddition de comptes publique* (article 627.996 de la *Loi sur les banques*) du gouvernement fédéral canadien. Les renseignements se rapportent au plus récent exercice de la Banque (1<sup>er</sup> novembre 2021 au 31 octobre 2022). Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens.

## Table des matières

Développement communautaire et philanthropie	2
PME	6
Accès aux services bancaires	7
Effectif	9
Impôts et taxes payés sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et autres	10
Financement par emprunt accordé à des entreprises	11
Succursales ouvertes, déménagées ou fermées en 2022	12
Guichets automatiques bancaires (GAB) ouverts et fermés en 2022	13
Sociétés affiliées	16
Code des aînés	17
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, durable et novatrice. En 2018, la TD a lancé La promesse TD Prêts à agir – notre plateforme d'entreprise citoyenne à l'échelle mondiale – qui s'inspire de notre objectif d'enrichir la vie de nos clients, de nos collègues et de nos collectivités. Dans cette optique, la TD met à profit ses activités, son action philanthropique et ses employés pour apporter des changements bénéfiques et mesurables par rapport à nos quatre vecteurs de changement interreliés. Ces quatre vecteurs de changement sont : Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé.

### Aider les gens à réussir et à s'épanouir

À la lumière de recherches internes et externes menées en 2018, nous avons cerné quatre éléments que nous appelons les quatre vecteurs de changement interreliés : Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé.

Grâce à ces vecteurs de changement, notre plateforme d'entreprise citoyenne permet aussi de s'attaquer à 12 des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies. Ces objectifs sont les assises d'un plan d'action mondial destiné à aider les personnes et la planète et à favoriser la prospérité. À la TD, nous partageons la vision des Nations Unies pour un avenir plus inclusif, plus pacifique et plus prospère, et nous continuerons à faire le suivi de nos contributions à ces objectifs au fil du temps. Nos quatre vecteurs de changement interreliés soutiennent aussi notre cadre élargi sur les enjeux ESG.

Dans la section qui suit, nous soulignons les mesures que nous avons prises au cours de la dernière année pour favoriser la mise en place des conditions que nous jugeons nécessaires pour que tous aient la chance de réussir dans ce monde en constante évolution.



#### Sécurité financière

Améliorer l'accès à des outils et à des programmes qui aident les gens à être plus confiants quant à leurs capacités financières.

- Apprentissage pour les jeunes
- Stabilité du revenu
- Littératie financière
- Logement abordable



#### Planète dynamique

Rehausser la qualité de notre environnement pour permettre aux gens de s'épanouir et à l'économie de prospérer.

- Économie à faibles émissions de carbone
- Espaces verts



#### Collectivités inclusives

Créer les conditions qui permettent aux gens d'entrer en relation avec leur collectivité et de développer un sentiment d'appartenance.

- Expériences collectives
- Arts et culture
- Besoins locaux



#### Meilleure santé

Créer un contexte plus équitable pour tous en matière de santé.

- Solutions novatrices



## Dons de bienfaisance et philanthropie – Faits saillants de 2022 (Canada)

En 2022, la TD a versé plus de 147 millions de dollars<sup>1</sup> pour soutenir les organismes communautaires dans les pays où elle est présente, en vue d'atteindre son objectif philanthropique d'un milliard de dollars d'ici 2030, que nous avons annoncé en 2018. Depuis 2019, nous avons versé 528 millions de dollars<sup>1</sup> pour atteindre cet objectif. Ces dons ont soutenu plus de 3 000 organismes communautaires en Amérique du Nord en 2022.

Voici des exemples de nos dons de bienfaisance qui s'inscrivent dans La Promesse TD Prêts à agir :

### Sécurité financière

- Pour la 18<sup>e</sup> année, nous avons fièrement soutenu le **Club de lecture d'été TD**, le plus important programme annuel bilingue de lecture d'été au Canada pour les enfants de tous les âges, peu importe leurs préférences et aptitudes. Ce programme gratuit met en valeur les auteurs et les illustrateurs canadiens, ainsi que leurs histoires, et vise à aider les enfants à développer un amour durable de la lecture. Créé et offert par plus de 2 000 bibliothèques publiques partout au Canada, le Club de lecture d'été TD a attiré la participation de plus de 360 000 enfants. Le Club de lecture d'été TD investit également pour que tout le matériel et tous les livres du programme soient offerts sur différents supports, notamment audio, braille et numérique, pour tenir compte des besoins des participants et des jeunes neurodivers ayant des difficultés d'apprentissage ou cognitives.
- Nous collaborons avec l'organisme communautaire **Black Moms Connection (BMC)**, qui est dirigé par des femmes noires et qui se consacre à l'éducation financière des mères noires et à la constitution d'un patrimoine générationnel. BMC aide ces mères à comprendre les finances en organisant des activités de littératie financière à Montréal, à Edmonton, à Halifax et à Vancouver et en créant son propre programme financier qui sera mis en œuvre dans les régions où l'organisme est présent. Par ailleurs, BMC travaille à la mise en œuvre de ses programmes FinLit U dans des villes clés pour offrir de la formation sur les finances aux mères cherchant à améliorer leurs connaissances et leur confiance.
- Nous avons accordé une subvention de 200 000 \$ à la **Fondation autochtone de l'espoir** qui est dirigée par des Autochtones et qui vise à sensibiliser les Canadiens à l'histoire autochtone et aux répercussions des pensionnats et des externats autochtones et du système de protection de la jeunesse sur sept générations de survivants, de familles et de communautés des Premières Nations, inuits et métis. Les fonds serviront à l'établissement du programme *Donner aux survivants autochtones les outils financiers dont ils ont besoin pour assurer leur sécurité économique*. Ce projet entend fournir de la formation numérique aux survivants et aux survivants intergénérationnels des pensionnats ainsi qu'aux jeunes de la communauté autochtone pendant les années à venir. Il vise également à soutenir l'acquisition de connaissances financières de base pour garantir le succès financier. La Fondation offrira des ateliers aux collègues de la TD pour continuer à les sensibiliser à l'histoire autochtone et leur apprendre à devenir des alliés.

- En juillet 2022, nous nous sommes engagés à verser 1 million de dollars sur cinq ans à l'Université de Guelph pour préparer des cours de formation avec le **Centre for Advancing Responsible and Ethical Artificial Intelligence (CARE-AI)**. Par l'entremise du programme du CARE-AI, nommé Care About AI, l'objectif est d'offrir des modules de formation sur l'IA aux professionnels en milieu de carrière et aux entrepreneurs. La formation entend les aider à acquérir de nouvelles compétences et une meilleure compréhension de l'IA et des données et à soutenir leur avancement professionnel et leur perfectionnement.
- Nous collaborons avec la Première Nation Garden River en Ontario pour la mise en œuvre de l'initiative **Niin Wigwamis (Ma petite maison)**. Cette subvention de 300 000 \$ sur deux ans aidera à construire 10 maisons sécuritaires abordables, durables sur le plan environnemental et conçues culturellement pour répondre aux besoins de la communauté. L'initiative Niin Wigwamis vise à fournir un logement abordable à de jeunes célibataires de moins de 35 ans de la communauté autochtone et aux parents célibataires habitant dans la communauté de la Première Nation Garden River. Fondée sur le modèle de location-achat, l'initiative comprend divers logements à louer et après 25 ans, les résidents recevront un certificat de propriété de leur maison.

### Planète dynamique

- En juin 2022, nous avons lancé la cinquième édition du Défi TD Prêts à agir, une initiative clé de La promesse TD Prêts à agir, qui vise à aider à définir des solutions novatrices, mesurables et ayant une portée réelle dans un monde en constante évolution. Le défi TD Prêts à agir 2022 visait à soutenir des solutions conçues pour aider les personnes et les communautés susceptibles d'être touchées de façon disproportionnée par les changements climatiques à se préparer et à s'adapter, ainsi que pour atténuer les conséquences potentielles ou favoriser la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Nous avons remis dix subventions de 1 million de dollars (en dollars CA ou US selon le lieu de résidence des demandeurs sélectionnés) à des organismes à but non lucratif et communautaires dont les solutions répondaient le mieux à l'énoncé du problème de cette année.
- Nous sommes fiers de collaborer avec l'Université McGill sur le nouveau **Centre d'innovation en stockage et conversion d'énergie (McISCE)**, qui a pour ambition de faciliter la transition vers un avenir plus durable. Grâce à un don de 2 millions de dollars versé à l'Université McGill, la TD contribue à ce nouveau centre afin d'aider à accroître les capacités de

<sup>1</sup> Les chiffres sont convertis en dollars canadiens et comprennent toute promesse de don reconnue comme une obligation juridique ou implicite et imputée en 2022 avant d'être déboursée, par exemple un don de 5 millions de dollars US imputé en 2022 qui sera échelonné sur cinq ans.

recherche pour trouver des solutions énergétiques novatrices, à faibles émissions de carbone et décarbonées. De plus, le McISCE vise à créer une communauté de chercheurs dans le domaine ainsi qu'à former des étudiants à devenir des agents de changement dont les travaux contribueront à développer des technologies de stockage d'énergie propre au Canada.

- Le **Pembina Institute** a pour mission de permettre à un plus grand nombre de Canadiennes de contribuer à façonner et à diriger la nouvelle économie verte et à y participer. Nous avons accordé au Pembina Institute une subvention de 300 000 \$ sur trois ans pour organiser une série de discussions, d'ateliers et d'autres activités au Canada pour faire valoir davantage le rôle des femmes dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Par ailleurs, le Pembina Institute vise à promouvoir les compétences pour atteindre la carboneutralité et pose la question suivante : De quoi le Canada a-t-il besoin pour la transition énergétique à venir? Utilisant une approche axée sur les personnes, ce projet examine les technologies pour évaluer le rôle de la capture et du retrait de l'hydrogène et du carbone dans la décarbonisation.
- Nous avons versé une subvention de 450 000 \$ sur trois ans à la **Société géographique royale du Canada (SGRC)** dans le but d'accroître le nombre d'espaces verts florissants dans tout le pays en plantant des semences, des plantes et des arbres indigènes. Par l'entremise de son initiative Réseau de la nature, la SGRC entend lancer un mouvement national pour revitaliser, réhabiliter et restaurer la biodiversité et renforcer les habitats en mettant à la disposition des particuliers et des organismes des connaissances, des compétences et des semences pour naturaliser des zones de leur propriété.

### Collectivités inclusives

- En février 2022, nous avons tenu la 14<sup>e</sup> **série annuelle TD du Mois de l'histoire des Noirs**. Il s'agissait d'une occasion de réunir nos collègues, nos clients et les collectivités que nous servons. Nous avons suivi une approche intégrée en Amérique du Nord pour présenter plus de 90 événements et initiatives externes au Canada et plus de 35 aux États-Unis. Une gamme d'événements internes sur les thèmes de la réflexion, de la santé, de l'argent et de la joie des Noirs étaient aussi au programme. Ces événements ont fourni une plateforme aux collègues pour réfléchir, se mobiliser et exprimer les façons dont nous pouvons continuer à faire des progrès. Ils ont aussi permis de poursuivre le dialogue sur le racisme envers les Noirs et de renouveler notre engagement à bâtir un avenir plus inclusif, plus équitable et plus durable.
- En 2022, nous avons fièrement soutenu **plus de 175 initiatives 2SLGBTQ+, y compris les festivals de la Fierté**. L'événement Fierté 2022 a vu le retour des festivals en présentiel, notamment à Toronto, à Vancouver et à New York. Nous avons continué de tirer parti de notre campagne de marketing sur le thème « Toujours fiers. Toujours de l'avant. », qui reconnaît que, malgré les progrès réalisés pour la communauté 2SLGBTQ+, il reste encore du travail à faire sur le plan de la sensibilisation.
- En mai, nous avons souligné le **Mois du patrimoine asiatique au Canada** et le **Mois du patrimoine des Américains d'origine asiatique et des îles du Pacifique aux États-Unis**. Pour l'occasion, nous avons lancé notre deuxième campagne annuelle pour insister sur l'importance de demeurer solidaires avec les communautés asiatiques pour lutter contre le racisme. Une approche intégrée de marketing et de communication, des activités communautaires organisées dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir et des événements internes ont permis de réunir les clients, les collègues et les collectivités pour souligner et célébrer la riche diversité de l'histoire, des arts et de la culture panasiatiques.
- Juin 2022 était le **Mois national de l'histoire autochtone** au Canada et, à la TD, c'était le moment de commémorer et de célébrer l'histoire, la culture et les réalisations des communautés autochtones. En soutien, les collègues ont lancé un événement virtuel, soit la Journée nationale des peuples autochtones, qui était centrée sur une discussion avec des artistes autochtones comme Nico Williams, Jason Baerg et Maureen Gruben. Cette activité était animée par Stuart Keeler, conservateur principal, Collection d'œuvres d'art de la TD. Les collègues ont eu l'occasion de découvrir ces artistes et leurs œuvres dans la collection d'œuvres d'art de la TD, leurs sources d'inspiration, leurs expériences et leur mode d'expression artistique novateur.
- Nous avons accordé une subvention de 300 000 \$ au **National accessArts Centre (NaAC)**, le premier organisme culturel multidisciplinaire pour les personnes handicapées au Canada. Le NaAC soutient plus de 350 artistes canadiens ayant un handicap physique ou une déficience de développement en offrant des programmes d'artistes en résidence, des ateliers et des occasions d'exposer ou de faire une prestation. Son projet actuel artLMS (solutions de gestion de l'apprentissage) donnera accès à une plateforme d'apprentissage numérique à la fois accessible et immersive. Tout artiste au Canada pourra ainsi obtenir le même niveau de soutien et de formation qu'un artiste en studio.
- Le développement d'un sentiment d'appartenance à sa collectivité est une façon de réduire l'isolement social des nouveaux arrivants. C'est pourquoi nous soutenons l'initiative de promotion de l'inclusion communautaire des nouveaux arrivants et des enfants et jeunes réfugiés de l'organisme **Newcomers Employment & Education Development Services (N.E.E.D.S. Inc.)**. Situé à Winnipeg au Manitoba, N.E.E.D.S. Inc. organise des activités éducatives et transculturelles pour aider les nouveaux arrivants et leurs enfants à surmonter les obstacles comme la barrière linguistique, le stress financier et la discrimination raciale afin de favoriser leur entière participation sociale. L'influence sociale positive et le sentiment d'appartenance à la collectivité sont accentués quand les nouveaux arrivants, enfants et jeunes, les immigrants établis et les citoyens canadiens apprennent à se connaître dans un contexte sécuritaire.

## Meilleure santé

- Nous continuons de soutenir l'organisme **Royal Jubilee Hospital's Vascular Risk and Prevention Clinic (VRPC)** sur l'île de Vancouver. Dans la foulée du financement accordé en 2021, nous avons versé, en 2022, une subvention de 100 000 \$ à la Victoria Hospitals Foundation pour l'aider à élargir les soins. Cette clinique met l'accent sur les interventions précoces qui réduisent le développement et la gravité des maladies cardiovasculaires afin d'améliorer le diagnostic et le traitement des personnes issues de collectivités dont les risques de crise cardiaque et d'AVC sont plus élevés. Intégré au programme Heart Health de l'organisme Island Health, la VRPC offre un lieu centralisé aux patients à risque élevé exigeant des soins complets.

## Bénévolat des employés

- En 2022, 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 pendant cette crise exceptionnelle.

- La TD compte de nombreux bénévoles très actifs. En 2022, les collègues canadiens de notre Réseau de La promesse TD Prêts à agir ont fait plus de **55 000 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, celui-ci est admissible à une subvention de 500 \$ que la TD versera au nom de l'employé. Au Canada, plus de 360 de ces subventions totalisant plus de 180 000 \$ ont été remises en 2022. De plus, la TD a recueilli plus de 24 millions de dollars dans le cadre des campagnes de dons annuelles des employés aux États-Unis et au Canada.
- **TD Mindpower : L'analyse pour le bien de la société.** Dans le cadre de ce programme, des organismes à but non lucratif sont jumelés à une équipe de collègues de Données et Analyses qui, bénévolement, les aident à tirer de nouveaux éléments d'information de leurs données pour accroître leur action communautaire. Depuis le lancement en 2018, plus de 485 collègues de la TD<sup>1</sup> ont participé bénévolement à l'initiative TD Mindpower et ont réalisé 31 projets pour des organismes à but non lucratif dans cinq villes. En 2022, 46 bénévoles de TD Mindpower<sup>1</sup> sont intervenus auprès de cinq organismes canadiens à but non lucratif dans trois villes. Toujours en 2022, une équipe à temps plein a été formée pour se pencher sur le programme TD Mindpower, afin de soutenir la croissance future et accroître l'action communautaire.

<sup>1</sup> Nombre total de bénévoles du programme TD Mindpower (Canada et États-Unis)

## PME

Des produits de crédit et des comptes de dépôt à l'intention des PME sont offerts partout au Canada. Pour mieux aider les PME clientes, la TD a affecté des directeurs de comptes partout au Canada. Nous avons investi dans des programmes de formation additionnels pour ces directeurs de comptes afin de les aider à fournir des conseils hors pair et des solutions proactives et novatrices en fonction des besoins uniques de chaque entreprise. Afin de répondre aux besoins de nos PME clientes, nous avons investi dans la technologie et dans nos systèmes pour qu'elles puissent accéder plus rapidement au crédit. En plus d'offrir des produits et des services, nous soutenons les PME grâce aux solides relations que nos banquiers pour entreprises entretiennent avec nos clients et nos collectivités. En offrant des conseils, des services spécialisés et de l'accès à du financement, nous espérons aider les entreprises à trouver les solutions qui les feront prospérer.

### Faits saillants de 2022

- Grâce à l'engagement de 10 millions de dollars sur cinq ans de la TD envers le Fonds de prospérité pour l'avancement des communautés noires (FPACN) annoncé en 2021, cet organisme a lancé en 2022 un nouveau programme de soutien financier aux entrepreneurs noirs par lequel le FPACN accordera des microprêts de 10 000 \$ à 50 000 \$ aux clients admissibles qui ne peuvent pas obtenir de financement bancaire. De plus, la TD a alloué une aide financière à la Fédération africaine canadienne de l'économie (FACE) en février 2023. FACE et le FPACN apporteront leur soutien grâce à une expertise et des services complémentaires, comme l'élaboration de plans d'affaires et le mentorat pour les entrepreneurs noirs.
- Par l'entremise de l'équipe Femmes en entreprise des Services bancaires aux entreprises au Canada, qui se consacre aux entreprises détenues et dirigées par des femmes, nous avons aiguillé les femmes propriétaires d'entreprise vers les ressources et les programmes dont elles ont besoin. Entre autres, nous avons distribué plus de 650 000 \$ pour soutenir des collaborations dans tout le Canada, comme **StartUp Canada** et le **Réseau des Femmes d'affaires du Québec**, qui ont contribué à donner accès à des capitaux et à des services de soutien, tels que de l'encadrement et du mentorat aux entreprises appartenant à des femmes. En outre, notre site Web **Femmes en affaires** fournit également une liste de ressources et de programmes pour soutenir les femmes entrepreneures, notamment le programme **Entreprise à temps partiel de Futurpreneur Canada**. Grâce au programme **Entreprise à temps partiel de Futurpreneur Canada**, appuyé par La promesse TD Prêts à agir, des femmes entrepreneures de 18 à 39 ans qui exploitent des entreprises à temps partiel peuvent être admissibles à un financement par emprunt allant jusqu'à 15 000 \$ pour les aider à démarrer et à faire croître leurs microentreprises.
- La TD, en partenariat avec **Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council (CAMSC)** et **Tent Partnership for Refugees**, a lancé un nouveau programme de certification pour les entreprises détenues par des entrepreneurs qui viennent d'arriver au Canada en tant que réfugiés. Ce nouveau programme de certification des fournisseurs issus de la diversité pour les entrepreneurs réfugiés offrira des possibilités de formation et de mentorat et donnera accès aux acheteurs des entreprises et des gouvernements qui cherchent à diversifier leurs chaînes d'approvisionnement. La TD paiera les frais de certification des entreprises détenues par des réfugiés pendant les trois premières années du programme.
- La TD entend soutenir les entreprises au Canada en leur offrant des produits et des services et grâce aux solides relations que les **banquiers pour entreprises** établissent avec les clients et les collectivités. Nous avons des banquiers pour entreprises attirés à des secteurs d'activité et à des segments démographiques différents.
- Pour aider notre clientèle de particuliers et de petites entreprises à faire face à l'incertitude et aux difficultés financières, nous proposons des solutions de crédit et de remboursement.

## Accès aux services bancaires

Grâce à une vaste gamme d'options, 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. Des obstacles sociaux empêchent l'accès aux produits et services financiers, comme l'absence d'adresse fixe ou d'une cote de crédit positive établie, dans le cas des clients qui veulent un prêt bancaire traditionnel. La TD participe à de nombreux programmes qui permettent d'éliminer des obstacles sociaux et d'améliorer l'accès à ces produits et services, principalement grâce à ses projets d'éducation financière. En munissant les gens des outils et des connaissances nécessaires pour gérer leurs comptes, nous contribuons à leur stabilité financière et à leur bien-être.

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 frais modiques.
- Le compte-chèques pour étudiants TD est conçu pour les étudiants et les jeunes et comprend un nombre illimité d'opérations gratuites par mois.
- Les clients titulaires de comptes-chèques et de comptes d'épargne personnels assortis d'un nombre maximal d'opérations mensuelles peuvent utiliser leur carte de débit pour faire l'achat d'un billet ou d'un laissez-passer de transport en commun en sachant que cet achat ne sera pas pris en compte dans leur nombre mensuel d'opérations.
- Pour les aînés, 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 (de 60 ans ou plus) qui reçoivent le Supplément de revenu garanti.
- Notre site Web et notre application bancaire mobile sont accessibles en français, en anglais et en chinois traditionnel et simplifié. La section sur les nouveaux arrivants du site Web de la TD est offerte en 10 autres langues.
- La carte Accès TD est une carte de débit permettant aux clients de faire des achats en ligne ou avec un terminal point de vente et d'effectuer des opérations à un guichet automatique bancaire (GAB), partout au Canada et à l'étranger.
- Les clients peuvent payer des factures canadiennes à partir de leurs comptes et virer des fonds entre des comptes en succursale, par l'intermédiaire de l'appli TD ou du Canal téléphonique, en ligne ou à un GAB.
- BanqueNet et l'appli TD permettent aux clients d'accéder à l'historique de leurs opérations, de payer des factures et de virer des fonds à leur convenance. L'appli TD permet aussi de déposer des chèques.
- 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'achats éclairées et de trouver des moyens d'épargner.
- Les clients peuvent choisir leurs coupures lorsqu'ils font un retrait à un GAB.

## Accès aux services bancaires (suite)

La TD explore continuellement des façons d'offrir une expérience légendaire et accessible à tous ses clients, y compris aux clients handicapés. Pour faciliter les opérations bancaires, nous avons pris d'importantes mesures pour améliorer l'accessibilité dans nos succursales et aux GAB en réaménageant les lieux. Nous continuons aussi de mettre au point des solutions technologiques et de modifier les processus pour améliorer l'accès aux canaux téléphoniques et numériques.

- Nos nouvelles succursales et celles qui ont été rénovées récemment sont dotées de portes à ouverture automatique et d'autres dispositifs d'accessibilité dans le vestibule et les toilettes, et il est possible d'accéder aux GAB et aux zones de service en fauteuil roulant. Dans la mesure du possible, au moins une place de stationnement est réservée aux clients handicapés.
- Un grand nombre de nos nouvelles succursales et de celles qui ont été rénovées récemment sont équipées de guichets à hauteur réglable avec des chaises pour les clients. Ces guichets sont accessibles aux fauteuils roulants et permettent d'offrir des services bancaires debout ou assis.
- Bon nombre de nos succursales plus anciennes ont été réaménagées pour accroître l'accessibilité.
- La formation Soutenir les clients handicapés à la TD informe notre effectif sur nos mesures d'accessibilité et sur l'importance de servir tous nos clients, y compris les clients handicapés. Le cours examine diverses options et approches d'accessibilité pour répondre aux besoins de nos clients.
- La TD a installé une application qui offre des services d'interprétation sur les tablettes accessibles en succursale. L'appli fournit aux clients des services de traduction audio ou vidéo en plus de 240 langues, pour leur permettre d'exprimer leurs besoins bancaires facilement. Pour nos clients sourds et malentendants qui utilisent la langue des signes, nous pouvons faire appel, sur réservation, à des interprètes en langue des signes pour faciliter les conversations dans nos succursales. Afin d'améliorer l'accessibilité de nos canaux téléphoniques, la TD offre également des services de téléscripteur (ATS), de relais téléphonique et de relais vidéo (SRV) afin d'aider les clients sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole.
- Les relevés de compte et autres documents pour les clients peuvent être produits en divers formats, comme des documents imprimés en gros caractères, des PDF accessibles et des documents en braille.
- L'équipe spécialisée en accessibilité numérique travaille avec les concepteurs et les chefs de projet pour améliorer régulièrement les sites Web et les applications mobiles de la TD pour les personnes handicapées.
- Planification financière, Gestion de patrimoine TD a amélioré le processus lié au régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) et l'expérience des clients en 2022 en ajoutant le service de relais des télécommunications (TRS), en offrant de la formation supplémentaire à l'équipe, en mettant sur pied un centre de conseils attiré offrant une formation continue à l'équipe et en apportant des améliorations à l'intranet.

## Effectif au Canada

(Au 31 octobre 2022)<sup>1</sup>

Province ou territoire <sup>2</sup>	Temps plein	Temps partiel <sup>3</sup>	Total
Alberta	3 565	660	4 225
Colombie-Britannique	3 425	1 099	4 524
Manitoba	423	128	551
Nouveau-Brunswick	2 089	121	2 210
Terre-Neuve-et-Labrador	111	36	147
Territoires du Nord-Ouest	8	0	8
Nouvelle-Écosse	1 314	105	1 419
Ontario	47 296	4 882	52 178
Île-du-Prince-Édouard	53	12	65
Québec	4 469	1 088	5 557
Saskatchewan	395	92	487
Yukon	13	4	17
<b>Total</b>	<b>63 161</b>	<b>8 227</b>	<b>71 388</b>

<sup>1</sup> 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 des systèmes de la TD dès que possible après le 31 octobre 2022, 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<sup>er</sup> novembre 2022.

<sup>2</sup> La TD ne compte aucun employé à temps plein, à temps partiel ou occasionnel au Nunavut.

<sup>3</sup> Comprend les employés à temps partiel et occasionnels.

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

2022 (en milliers de dollars)

Territoire fiscal	Impôt sur le revenu	Impôts et taxes sur le capital et les primes	Total
<b>Canada</b>			
Fédéral	1 722 165	0	1 722 165
Alberta	60 755	51 439	112 194
Colombie-Britannique	100 706	4 831	105 537
Manitoba	8 067	21 290	29 357
Nouveau-Brunswick	11 376	11 094	22 470
Terre-Neuve-et-Labrador	3 539	8 797	12 336
Territoires du Nord-Ouest	309	455	764
Nouvelle-Écosse	15 559	19 177	34 736
Nunavut	35	107	142
Ontario	920 298	72 587	992 885
Île-du-Prince-Édouard	1 527	2 437	3 964
Québec	65 085	10 198	75 283
Saskatchewan	6 824	11 606	18 430
Yukon	512	861	1 373
<b>Total des impôts et taxes payés sur le revenu, le capital et les primes d'assurance (Canada)</b>	<b>2 916 756 \$</b>	<b>214 879 \$</b>	<b>3 131 635 \$</b>
<b>Autres impôts et taxes<sup>1</sup> (Canada)</b>			<b>1 174 880</b>
<b>Total impôts sur le revenu et autres taxes (Canada)</b>			<b>4 306 515 \$</b>

Les chiffres ci-dessus correspondent au total des impôts et taxes sur le revenu, le capital et les primes d'assurance payés ou exigibles du Groupe Banque TD au cours de l'exercice 2022 (allant du 1<sup>er</sup> novembre 2021 au 31 octobre 2022), ventilé en fonction des montants totaux payés aux gouvernements provinciaux et fédéral ou exigibles par ceux-ci.

De plus amples renseignements sur les impôts et taxes versés par le Groupe Banque TD se trouvent dans notre Rapport ESG 2022.

<sup>1</sup> Les autres impôts et taxes comprennent les charges sociales, les taxes sur les ventes et les opérations ainsi que les taxes foncières et professionnelles.

## Financement par emprunt accordé à des entreprises au 31 octobre 2022

(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 2022, les prêts aux entreprises autorisés ont totalisé environ 347 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
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé (en milliers de dollars)	15 962	58 350	28 537	39 001	51 992	170 948	†	364 790
	Nombre de clients	309	686	187	113	77	78	†	1 450
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé (en milliers de dollars)	7 411	23 142	13 159	11 176	15 820	48 667	†	119 375
	Nombre de clients	155	326	81	32	23	24	†	641
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé (en milliers de dollars)	49 710	126 163	70 138	86 613	128 655	429 324	5 836 635	6 727 238
	Nombre de clients	1 095	1 752	446	248	187	205	166	4 099
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé (en milliers de dollars)	28 434	89 315	49 044	77 428	105 611	279 061	1 638 317	2 267 210
	Nombre de clients	604	1 262	305	219	154	139	55	2 738
Québec	Montant autorisé (en milliers de dollars)	289 456	1 127 237	428 793	672 914	930 447	2 606 450	34 195 153	40 250 450
	Nombre de clients	7 244	17 963	2 774	1 888	1 362	1 282	660	33 173
Ontario	Montant autorisé (en milliers de dollars)	2 257 889	7 021 609	2 663 234	3 242 044	4 421 710	13 994 690	175 972 057	209 573 233
	Nombre de clients	50 031	112 434	17 690	9 279	6 489	6 726	3 054	205 703
Manitoba	Montant autorisé (en milliers de dollars)	68 097	197 977	1 413 048	128 545	175 835	649 612	3 915 476	5 248 590
	Nombre de clients	1 389	2 734	684	367	256	316	134	5 880
Saskatchewan	Montant autorisé (en milliers de dollars)	65 265	231 018	170 935	194 797	239 099	742 598	3 536 907	5 180 619
	Nombre de clients	1 328	3 150	1 041	555	344	348	123	6 889
Alberta	Montant autorisé (en milliers de dollars)	486 721	1 675 579	719 990	899 148	1 057 880	2 960 615	33 007 731	40 807 664
	Nombre de clients	8 358	25 180	4 606	2 555	1 554	1 475	630	44 358
Territoires	Montant autorisé (en milliers de dollars)	6 662	17 198	8 757	9 163	††	21 654	††	63 434
	Nombre de clients	150	213	53	26	††	14	††	456
Colombie-Britannique	Montant autorisé (en milliers de dollars)	637 358	1 799 044	662 791	776 175	1 302 403	3 665 489	27 522 429	36 365 689
	Nombre de clients	11 170	26 950	4 367	2 201	1 914	1 856	807	49 265
<b>Total</b>	Montant autorisé (en milliers de dollars)	3 912 965	12 366 632	4 928 426	6 137 004	8 429 452	25 569 108	285 624 705	346 968 292
	Nombre de clients	81 833	192 650	32 234	17 483	12 360	12 463	5 629	354 652

Les montants ci-dessus correspondent aux soldes de clôture au 31 octobre 2022 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 la partie de l'exposition nette des positions sur produits dérivés du client, qui est simulée pour produire une exposition modélisée) et les stocks (qui font référence au portefeuille de négociation d'obligations de nos clients non détaillants). 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 2022. 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 en 2022

À la fin de notre exercice financier (31 octobre 2022), notre réseau de détail au Canada comptait 1 060 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 d'une séance d'information.

### Succursales ouvertes

Les succursales ci-dessous ont ouvert leurs portes au cours de l'exercice 2022.

Adresse	Ville et province
13660 George Junction Unit 130	Surrey (C.-B.)
190 Dundas Street E	Toronto (Ont.)
65 Front Street W Unit 414	Toronto (Ont.)

### Succursales fermées

Les succursales ci-dessous ont fermé leurs portes au cours de l'exercice 2022.

Adresse	Ville et province
8125 Dixie Road	Brampton (Ont.)
500 Guelph Line	Burlington (Ont.)
2169 Yonge Street	Toronto (Ont.)
65 Front Street W <sup>1</sup>	Toronto (Ont.)

### Succursales déménagées

Les succursales ci-dessous ont déménagé au cours de l'exercice 2022.

Succursale	Nouvelle adresse	Ville et province
2401G Millstream Road Unit 149	1889 Island Highway	Victoria (C.-B.)
298 Reeves St Unit 6 Box 482	706 Reeves Street	Port Hawkesbury (N.-É.)
100 Peel Centre Drive	60 Peel Centre Drive Unit 103	Brampton (Ont.)
701 Guelph Line	777 Guelph Line	Burlington (Ont.)
1547 Merivale Road	1585 Merivale Road Unit 10	Ottawa (Ont.)
9350 Yonge Street Unit D008	9350 Yonge Street Unit A002	Richmond Hill (Ont.)
614 Fleet Street	75 Housey Street Unit 1	Toronto (Ont.)
443 Queen Street W	365 Queen Street W	Toronto (Ont.)
170 2nd Avenue S	211 19th Street E Unit 101	Saskatoon (Sask.)

<sup>1</sup> Kiosque de la TD offrant des services de conseils au public, mais n'acceptant pas les dépôts et ne distribuant pas d'argent comptant aux clients. La fermeture de ce kiosque est comprise dans le nombre total de succursales du réseau de détail de la TD au Canada.

## Guichets automatiques bancaires (GAB) ouverts et fermés en 2022

Le réseau canadien de GAB de la TD comprend les GAB appartenant à la TD<sup>1</sup> ainsi que les GAB qui portent la marque TD<sup>2</sup>. À la fin de notre exercice financier (31 octobre 2022), notre réseau canadien de GAB comptait 3 401 GAB, dont 705 portent la marque TD, soit 19 guichets de plus que l'an dernier.

### GAB ouverts au cours de l'exercice 2022

Adresse	Ville et province	Adresse	Ville et province
1905-4th Street SW	Calgary (Alb.)	60 Peel Centre Drive #103	Brampton (Ont.)
1905-4th Street SW	Calgary (Alb.)	60 Peel Centre Drive #103	Brampton (Ont.)
3510 Garrison Gate SW	Calgary (Alb.)	777 Guelph Line	Burlington (Ont.)
3510 Garrison Gate SW	Calgary (Alb.)	777 Guelph Line	Burlington (Ont.)
3101 34th Avenue SE	Calgary (Alb.)	777 Guelph Line	Burlington (Ont.)
18-36 Riedel Street	Fort McMurray (Alb.)	990 Division Street	Cobourg (Ont.)
4801 52nd Avenue	High Prairie (Alb.)	262 Orchard Road	Colborne (Ont.)
7902 Sparrow Drive	Leduc (Alb.)	439 Thirteenth Street W	Cornwall (Ont.)
9450 Highway 97 N	Cache Creek (C.-B.)	40 Hillside Drive S	Elliott Lake (Ont.)
5688 Vedder Road	Chilliwack (C.-B.)	315 Arthur Street	Elmira (Ont.)
7630 Lickman Road	Chilliwack (C.-B.)	1044 St Guillaume Street	Embrun (Ont.)
105 Adams Road	Kelowna (C.-B.)	130 King Street	London (Ont.)
7437 Frontier Street	Pemberton (C.-B.)	4880 Tahoe Boulevard	Mississauga (Ont.)
130-13660 George Junction	Surrey (C.-B.)	5900 Dorchester Road	Niagara Falls (Ont.)
130-13660 George Junction	Surrey (C.-B.)	4999 Steeles Avenue W	North York (Ont.)
1889 Island Highway	Victoria (C.-B.)	3715 Keele Street Unit 7-10	North York (Ont.)
1889 Island Highway	Victoria (C.-B.)	1585 Merivale Road #10	Ottawa (Ont.)
1889 Island Highway	Victoria (C.-B.)	1585 Merivale Road #10	Ottawa (Ont.)
20 Birkett Way	Navin (Man.)	1585 Merivale Road #10	Ottawa (Ont.)
43160 Hwy 1 East & Pth 302	Richer (Man.)	105 Parkhill Main Street	Parkhill (Ont.)
502 Fischer Avenue	The Pas (Man.)	89 Dufferin Street	Perth (Ont.)
90 San'tele'sew Awti	Membertou (N.-É.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
706 Reeves Street	Port Hawkesbury (N.-É.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
706 Reeves Street	Port Hawkesbury (N.-É.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
60 Peel Centre Drive #103	Brampton (Ont.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
60 Peel Centre Drive #103	Brampton (Ont.)	1812 Sir Isaac Brock Way	St Catharines (Ont.)
60 Peel Centre Drive #103	Brampton (Ont.)	65 Front Street W #414	Toronto (Ont.)
60 Peel Centre Drive #103	Brampton (Ont.)	65 Front Street W #414	Toronto (Ont.)

<sup>1</sup> GAB détenus et gérés par la TD.

<sup>2</sup> 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 ouverts au cours de l'exercice 2022 (suite)

<b>Adresse</b>	<b>Ville et province</b>	<b>Adresse</b>	<b>Ville et province</b>
75 Housey Street	Toronto (Ont.)	69 Osford Street	West Drumbo (Ont.)
75 Housey Street	Toronto (Ont.)	645 Dundas Street	Woodstock (Ont.)
457 Front Street E	Toronto (Ont.)	1221, chemin de Chambly	Longueuil (QC)
365 Queen Street W	Toronto (Ont.)	211 19th Street E #101	Saskatoon (Sask.)
365 Queen Street W	Toronto (Ont.)	211 19th Street E #101	Saskatoon (Sask.)
365 Queen Street W	Toronto (Ont.)	211 19th Street E #101	Saskatoon (Sask.)
1 Blue Jays Way	Toronto (Ont.)		

## GAB fermés au cours de l'exercice 2022

Adresse	Ville et province	Adresse	Ville et province
1905-4th Street SW	Calgary (Alb.)	130 King Street	London (Ont.)
1905-4th Street SW	Calgary (Alb.)	4880 Tahoe Boulevard	Mississauga (Ont.)
3510 Garrison Gate SW	Calgary (Alb.)	1547 Merivale Road	Nepean (Ont.)
3215 Dunmore Road SE Unit H	Medicine Hat (Alb.)	1547 Merivale Road	Nepean (Ont.)
3308 Shrum Lane	Vancouver (C.-B.)	1547 Merivale Road	Nepean (Ont.)
2401G Millstream Road	Victoria (C.-B.)	3770 Montrose Road	Niagara Falls (Ont.)
2401G Millstream Road	Victoria (C.-B.)	909 Edward Street	Prescott (Ont.)
1283 Highway 105	Bras d'Or (N.-É.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
298 Reeves Street	Port Hawkesbury (N.-É.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
8125 Dixie Road	Brampton (Ont.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
8125 Dixie Road	Brampton (Ont.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
100 Peel Centre Drive	Brampton (Ont.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
100 Peel Centre Drive	Brampton (Ont.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
100 Peel Centre Drive	Brampton (Ont.)	9350 Yonge Street	Richmond Hill (Ont.)
701 Guelph Line	Burlington (Ont.)	378 Talbot Street	St Thomas (Ont.)
701 Guelph Line	Burlington (Ont.)	443 Queen Street W	Toronto (Ont.)
500 Guelph Line	Burlington (Ont.)	443 Queen Street W	Toronto (Ont.)
500 Guelph Line	Burlington (Ont.)	443 Queen Street W	Toronto (Ont.)
3931 Keele Street	Downsview (Ont.)	614 Fleet Street	Toronto (Ont.)
3931 Keele Street	Downsview (Ont.)	457 Front Street E	Toronto (Ont.)
1439 Pelham Street	Fonthill (Ont.)	457 Front Street E	Toronto (Ont.)
585 Scottsdale Drive	Guelph (Ont.)	2169 Yonge Street	Toronto (Ont.)
222 Silver Creek Parkway N	Guelph (Ont.)	2169 Yonge Street	Toronto (Ont.)
194 James Street S	Hamilton (Ont.)	3514, boul. Taschereau	Greenfield Park (QC)
194 James Street S	Hamilton (Ont.)	170 2 Avenue S	Saskatoon (Sask.)
		170 2 Avenue S	Saskatoon (Sask.)

## Sociétés affiliées

Voici la liste des sociétés affiliées, au 31 octobre 2022, 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* (Canada).

GMI Servicing Inc.

Compagnie d'assurances générales TD

Primum compagnie d'assurance

Compagnie d'assurance habitation et auto TD

Gestion de Placements TD Inc.

TD, Compagnie d'assurance-vie

Financement auto TD (Canada) inc.

Gestion privée TD Waterhouse Inc.

Services de financement auto TD inc.

Toronto Dominion (Texas) LLC

TD assurance directe inc.

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 2022 des déclarants (du 1<sup>er</sup> novembre 2021 au 31 octobre 2022). 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 qui répondent à leurs besoins. 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. Nous avons aussi désigné un champion des aînés qui exerce son leadership pour promouvoir et soutenir le Code et accroître la sensibilisation aux enjeux touchant les aînés au sein de l'entreprise et qui intervient auprès des aînés, des experts et des organismes représentant les aînés.

Les principes décrits 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 d'entreprise pour soutenir le Code, notamment :

- 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 les clients afin de leur permettre de reconnaître les situations de fraude et d'abus financier, ainsi que des processus et des politiques pour les aider à respecter le Code.

Le Code a été intégré au cadre de gestion de la conformité à la réglementation 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 protéger ses clients et les sensibiliser aux enjeux importants. Pour cela, elle dispose des ressources suivantes pour aider les aînés :

- Section spéciale pour les aînés, Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus), sur le site TD.com
  - La section Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) comprend des renseignements sur les services bancaires libre-service, la protection contre la fraude, des conseils pour l'avenir et des rabais sur les comptes bancaires pour aînés.
  - La TD a mis en place un processus pour s'assurer que la page Web Conseils bancaires pour les aînés (60 ans et plus) est revue au moins chaque année et qu'elle contient de l'information importante pour les clients aînés.
- Pour sensibiliser davantage les aînés aux enjeux importants qui les touchent, la TD a publié des articles comme *Retraite : ces dépenses qu'on oublie souvent*, *Comment pouvez-vous aider les aînés à éviter d'être victimes de fraude?* et *Tout savoir sur l'arnaque des grands-parents*. Ces articles sont accessibles sur la page Web Actualités TD à TD.com.

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

Les employés canadiens et les travailleurs occasionnels qui servent les clients sont tenus de suivre la formation sur le Code et celles sur l'abus financier, la détection de la fraude et les signaux d'alerte. Le contenu de formation en ligne est revu chaque année. Les employés et les travailleurs occasionnels sont tenus de suivre le cours chaque année et leurs connaissances sont vérifiées au moyen d'un test.

### **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 préparé une page Web interne, Répondre aux besoins des aînés, pour ses employés en contact avec la clientèle. Cette page est revue et mise à jour au moins chaque année pour s'assurer que les ressources sont facilement accessibles et que le contenu est d'actualité pour permettre aux employés de la TD de mieux aider les clients aînés. La page Web interne présente des politiques et des procédures liées aux besoins particuliers des aînés (y compris les procurations) ainsi que de l'information sur la fraude financière, l'accès aux services bancaires et l'adoption des services numériques.
- La TD révisé ses pages Web internes pour s'assurer qu'elles continuent de répondre aux besoins de ses clients. Toute amélioration ou modification des politiques et des procédures est communiquée aux collègues.
- La TD entend renseigner ses employés sur le Code des aînés et informe ses employés en contact avec la clientèle au moyen d'articles comme *Journée nationale des aînés : Des collègues de la TD proposent des façons de soutenir les aînés tout au long de l'année*.

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

Comme les personnes âgées sont souvent la cible de fraude financière, d'escroquerie et d'exploitation financière, la TD peut compter sur des ressources internes et externes pour atténuer les préjudices financiers auxquels les aînés peuvent être exposés :

- Renseignements internes accessibles aux employés en contact avec la clientèle pour les sensibiliser aux moyens grâce auxquels la TD peut protéger les clients vulnérables.
- Équipe centralisée de professionnels enquêtant sur les cas d'abus financier suspectés cernés par les collègues de première ligne. En 2022, nous avons augmenté nos ressources au sein de cette équipe.
- La TD offre des ressources sur la page Web Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) sur le site TD.com pour aider les clients à reconnaître la fraude, les arnaques ou l'exploitation financière et à se protéger.

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

La TD continue d'améliorer ses processus de fermeture de succursales en tenant compte des conséquences sur les aînés. Nous avons donc apporté les améliorations suivantes :

- La TD organise des séances Rencontre du directeur 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 à proximité où ils peuvent se rendre.
- Des affiches sont installées en succursale longtemps d'avance pour informer la clientèle de la fermeture prochaine.
- Des lettres d'information sont envoyées aux clients. Elles fournissent des renseignements sur la nouvelle succursale ou sur d'autres succursales où ils peuvent se rendre. Les clients de 60 ans et plus recevront aussi des précisions sur l'accès à la page Web Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) sur le site TD.com.
- Les directeurs de succursales communiquent avec les résidences pour personnes âgées et les centres communautaires locaux pour les informer des dates des séances Rencontre du directeur et des personnes-ressources.
- Les employés des succursales remettent aux clients un document expliquant les autres options bancaires offertes, notamment l'option numérique pour effectuer leurs opérations bancaires. Ils prennent aussi des rendez-vous pour les personnes qui ont besoin d'aide additionnelle.

## Codes de conduite et engagements envers le public

À la TD, nous respectons les nombreux codes de conduite du secteur bancaire et les engagements envers le public qui visent à protéger les intérêts des consommateurs. Les codes de conduite et les engagements envers le public sont accessibles aux clients sur notre site Web public ou sur demande écrite.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada vérifie notre conformité aux codes de conduite et aux engagements envers le public. La TD se conforme aux codes de conduite et aux engagements envers le public 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 résidence.
- 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 canadienne des cartes de crédit et de débit** établit les principes des pratiques d'affaires liées à l'émission et à l'acceptation de cartes de paiement ainsi qu'aux opérations effectuées par les 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 de l'Association des banquiers canadiens pour les activités d'assurance autorisées** 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 minimal TD constitue notre engagement envers le gouvernement à fournir des services de base à coûts modiques.
- L'**Engagement Responsabilité zéro de Visa** assure une protection contre l'utilisation frauduleuse de la carte.
- 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 des consommateurs lorsque ces derniers utilisent les systèmes de paiements en ligne au Canada.
- La **Garantie de sécurité en ligne et mobile de la TD** octroie des droits aux clients en cas d'activité bancaire en ligne ou mobile non autorisée.
- 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** vous fait bénéficier de la protection Responsabilité zéro en cas d'utilisation non autorisée d'une carte de crédit Mastercard émise au Canada.
- **Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés** : Ce code de conduite énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider à offrir des produits et des 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 procuré les produits ou services à des fins non commerciales.

## Consultation des parties prenantes

La TD entend continuer à innover pour répondre aux attentes des clients et les dépasser. Nos clients attendent de la TD qu'elle facilite les opérations bancaires, crée de la valeur et fournisse des conseils fiables. La TD offre de nombreux canaux de communication à ses clients et au public, et elle recueille aussi leurs commentaires de diverses façons. Leur opinion guide nos efforts pour être une meilleure entreprise et évoluer. En 2022, nous avons continué de tenir compte des commentaires des clients pour nous aider à créer et à offrir des produits et des services et à cerner les tendances, 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 enrichissent leur vie, répondent à leurs besoins et les aident à atteindre leurs objectifs financiers. Par conséquent, nous continuons de penser à eux en priorité quand nous mettons au point de nouveaux produits et services et que nous améliorons les produits et services existants.

La norme sur la gouvernance du changement de la TD appuie la politique de contrôle interne de la TD en plus d'établir la façon dont la Banque régit 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 à la clientèle, en modifier un ou apporter des changements aux technologies associées. Tous les secteurs d'activité doivent respecter le cadre de travail et la norme sur la gouvernance du changement dans le cadre de leurs processus de gestion du changement, qui doivent inclure une évaluation des risques. Le processus de développement de nouveaux produits et services, ou de modification de produits et services existants, inclut la consultation des clients et des parties prenantes pour comprendre comment ces produits et services contribueront à répondre aux besoins financiers de nos clients. Tout au long du cycle de vie des produits, nous veillons à ce que nos processus d'évaluation, d'examen et d'approbation tiennent compte des caractéristiques, des risques, des frais et des avantages liés au produit ou service.

### Détermination des tendances et des enjeux émergents

La TD suit une approche proactive pour déterminer les tendances et les enjeux émergents susceptibles d'avoir une incidence sur nos clients. La TD utilise l'indice d'expérience légendaire (IEL) pour mesurer l'expérience client et obtenir des renseignements afin d'améliorer cette expérience aux étapes marquantes dans la vie de ses clients. Chaque année, nous cherchons des moyens d'améliorer la façon de mesurer l'expérience client. Par exemple, cette année, nous avons lancé un nouveau programme IEL pour mesurer l'expérience des clients canadiens liée à la résolution des problèmes et réalisé des sondages pour comprendre comment nous pouvons améliorer nos relations avec la clientèle. Nous continuons également à travailler pour avoir une compréhension approfondie de l'expérience client à l'aide de la schématisation du parcours du client, des analyses de la concurrence, des sondages sur les relations entre les secteurs d'activité et d'autres sources de données (p. ex., les avis Google, la consultation des médias sociaux) afin d'avoir une vision plus 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, en faisant preuve d'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 2022, les principaux motifs de plaintes reçues par le BPEPC étaient liés à de possibles fraudes (fraudes amoureuses, liées aux cryptomonnaies, à l'emploi et aux virements interbancaires) ainsi qu'aux réclamations d'assurance habitation et auto (p. ex., litiges sur les règlements et réclamations refusées)<sup>1</sup>. La TD considère les plaintes comme une occasion d'apprendre et de s'améliorer, et elle s'efforce d'adopter un point de vue global sur les plaintes des clients dans l'ensemble de la Banque. Le 30 juin 2022, des améliorations touchant le processus d'examen et d'acheminement des plaintes sont entrées en vigueur conformément aux exigences du Régime de protection des consommateurs en vertu de la *Loi sur les banques* (Canada), y compris l'introduction d'une mesure de la satisfaction des clients dont la plainte a été transmise à la TD afin de nous aider à améliorer cette expérience.

La TD offre aussi une ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle qui constitue un canal de communication confidentiel et anonyme à l'interne et à l'externe pour les employés, les clients, les travailleurs tiers et le public voulant exprimer des préoccupations sur des questions éthiques, juridiques ou comptables sans crainte de représailles ou faire part d'allégations de représailles pour avoir signalé des faits de bonne foi. Cette ligne est hébergée par un tiers et est gérée de façon indépendante au sein de la TD.

<sup>1</sup> 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.

