

Les employés de la TD se serrent les coudes pour aider les clients après le passage de l'ouragan Sandy

Au moment où l'ouragan Sandy fonçait vers la côte est, les experts annonçaient que la tempête serait historique et entraînerait des évacuations et des fermetures à grande échelle. Après le passage de l'ouragan, des millions de personnes étaient privées d'électricité, des milliers avaient perdu leur maison et d'innombrables autres faisaient face à des épreuves qui allaient changer leur vie.

Au plus fort de la tempête, près de 1 000 des 1 300 succursales de la TD étaient fermées. Grâce au travail des équipes de la TD des deux côtés de la frontière, qui ont travaillé jour et nuit pour permettre aux employés de retourner au travail et aux clients de reprendre leurs activités, 90 % des succursales avaient recommencé à servir les clients en moins d'une semaine, notamment grâce aux unités de services bancaires mobiles déployées dans les régions les plus touchées.

La TD a annulé les frais s'appliquant aux comptes de dépôt, aux cartes de crédit et aux retraits anticipés de certificats de dépôt pour les particuliers et les petites entreprises. Elle a également assumé les coûts de la livraison accélérée des cartes de débit et de crédit aux clients dans le besoin. De même, Financement auto TD a mis sur pied un programme d'urgence pour ses clients touchés par le désastre et qui n'étaient pas en mesure d'effectuer leur versement mensuel sur leur prêt automobile.

Pour aider les collectivités à se reconstruire et à se remettre sur pied, le Groupe Banque TD et la TD Charitable Foundation ont fait un don de 500 000 \$ à la Croix-Rouge américaine le lendemain du passage de l'ouragan. À l'échelle locale, les employés de la TD ont fait passer les intérêts des autres avant les leurs et ont apporté leur aide partout où ils le pouvaient.



« Les gens entraient et se mettaient à pleurer, et, pour être honnête, j'ai pleuré avec eux, a raconté Debby Rumbolo, directrice de la succursale d'Ortley Beach, au New Jersey, dont la maison a aussi été inondée par près d'un mètre d'eau. Ils ne nous demandaient pas d'être des banquiers. Ils nous demandaient d'être des humains, de les comprendre. »

Quand les succursales ne sont pas en mesure de poursuivre leurs activités normalement, la TD dépêche ses nouvelles unités de services bancaires mobiles. Inaugurées en 2013 et inspirées des centres de commande utilisés par les organismes de première intervention, les unités, qui mesurent une douzaine de mètres, sont équipées de comptoirs et de guichets automatiques, de systèmes indépendants d'alimentation électrique et de communication ainsi que de panneaux solaires rétractables qui produisent l'énergie nécessaire à l'éclairage intérieur.