

À l'écoute de nos parties prenantes

Comme nous aspirons à devenir la meilleure banque, il est essentiel que nous ne nous contentions pas d'écouter nos parties prenantes : nous devons saisir la balle au bond et nous améliorer. Voici de quelles façons nous prêtons attention à ce que disent nos parties prenantes.

Parties prenantes	Interactions	Principaux thèmes en 2014
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Sollicitation de commentaires par téléphone et en ligne Processus formel de traitement des plaintes Ombudsman de la TD Associations de consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Niveau de service Décisions relatives au crédit et retenue sur les fonds Erreurs de traitement Frais hypothécaires (différentiel de taux d'intérêt) Délais de traitement
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Sondages auprès des employés, groupes de discussion et rencontres avec le personnel des RH Visites des dirigeants et entretiens informels Moteur de commentaires dans l'intranet et communautés en ligne (Connections) Ombudsman des employés (Entre nous) Programme d'aide aux employés 	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration des processus Récompenses spontanées et officielles Perfectionnement professionnel Diversité et inclusion dans le milieu de travail Attention particulière à la santé et au mieux-être en milieu de travail
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Assemblée générale annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels Résolutions des actionnaires Équipe de relation avec les actionnaires Rencontres régulières avec les investisseurs Site Web sur les Relations avec les investisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des dépenses Réglementation liée au niveau de fonds propres et de liquidité Attentes quant au rendement des Services de détail aux États-Unis Réponse aux compétiteurs non traditionnels dans la sphère bancaire Exposition au pétrole et au gaz et incidence financière indirecte
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> Équipes de relations avec les gouvernements au Canada et aux États-Unis Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs 	<ul style="list-style-type: none"> Progrès quant à l'application de réglementations comme la loi Dodd-Frank, la Foreign Account Tax Compliance Act, etc. Évolution constante du marché des cartes de crédit et du paiement Promotion de la littératie financière pour mieux outiller les citoyens
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Site Web pour les fournisseurs potentiels Réponses par courriel aux questions des fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> Examen réglementaire approfondi pour les relations avec des tiers Accessibilité accrue pour les fournisseurs diversifiés
Associations sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> Adhésion à des associations sectorielles Adhésion à divers groupes de parties prenantes Collaboration à des organismes financiers 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction des besoins et des attentes en constante évolution des clients Approche coordonnée des autorités pour une réglementation plus facilement applicable Supervision des institutions financières régulées et non régulées
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Équipes des Relations communautaires au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni Dialogue constant avec les organismes communautaires aux paliers provincial et municipal Réseau de bénévolat Sections locales de la Fondation TD des amis de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Éducation financière Logement à prix abordable Conservation au niveau local Alphabétisation des enfants Cadre social d'investissement d'impact Verdissement de milieux urbains
Organismes non gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> Politique de la porte ouverte Rencontres, appels et consultations en personne Projets de recherche de financement Conférences et forums Plus de 250 engagements sur une variété de sujets touchant l'environnement en 2014 	<ul style="list-style-type: none"> Questions relatives à l'énergie Foresterie durable et protection des forêts Consentement libre, préalable et éclairé des Autochtones du Canada