

On est prêts pour vous

Rapport annuel 2017 de l'ombudsman



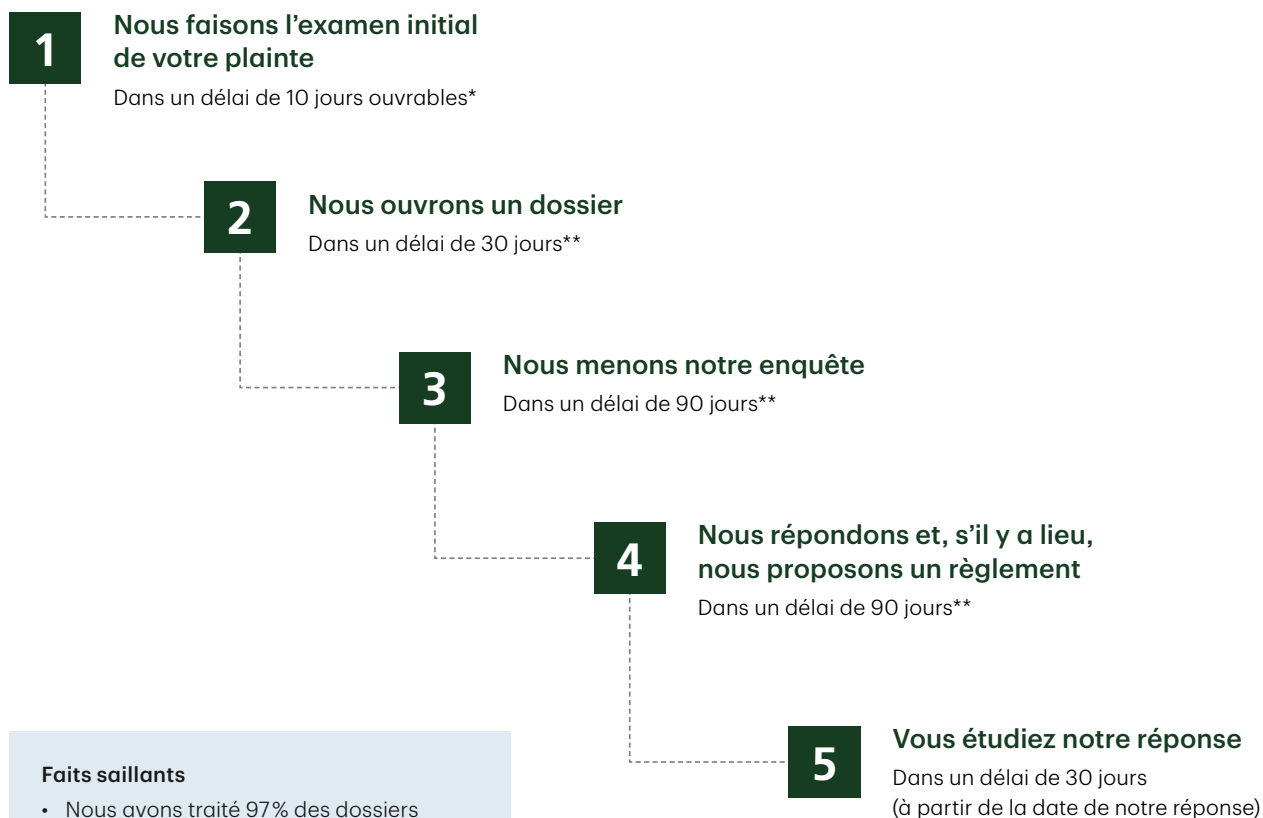
Rapport annuel

Ce rapport présente les résultats du Bureau de l'ombudsman de la TD pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2017. Il comprend également des renseignements utiles sur notre mode de fonctionnement et la façon dont nos clients peuvent utiliser nos services de règlement des différends. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site www.td.com/francais/services-ala-clientele/lombudsman/ombudsman.jsp.

Notre mandat

Le Bureau de l'ombudsman de la TD agit à titre de médiateur indépendant au sein du Groupe Banque TD (« TD »). Il est chargé d'examiner les plaintes des clients pour lesquelles aucune solution n'a été trouvée à l'issue des deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#). Notre bureau étudiera ces plaintes et assurera la liaison entre les clients et les différents secteurs d'activité de la TD, notamment TD Canada Trust, Financement auto TD au Canada, Gestion de patrimoine TD (Canada), Placements directs TD et TD Assurance. Notre bureau ne relève d'aucun de ces secteurs de manière à protéger son impartialité dans le traitement des préoccupations des clients. Si les plaintes reçues s'inscrivent dans le cadre de notre mandat, nos services sont offerts, sans frais, à tous les clients de la TD.

Ce à quoi vous pouvez vous attendre après nous avoir envoyé votre plainte



Faits saillants

- Nous avons traité 97% des dossiers en 90 jours, et 31% en 60 jours (étapes 3 et 4 ci-dessus).
- Nous avons proposé un règlement (partiel ou complet) dans 41% des cas.

* Si vous avez fourni l'information nécessaire concernant votre plainte.
** À partir de la date de réception de l'entente signée.

ÉTAPE 1 : NOUS FAISONS L'EXAMEN INITIAL DE VOTRE PLAINTE

Quand vous présentez une plainte à notre bureau, que ce soit par téléphone, par courriel ou par la poste, nous en accusons réception dans les trois jours ouvrables et procédons à un examen initial pour déterminer si elle relève de notre compétence. Si vous avez fourni l'information nécessaire, nous terminerons cet examen dans les dix jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

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

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

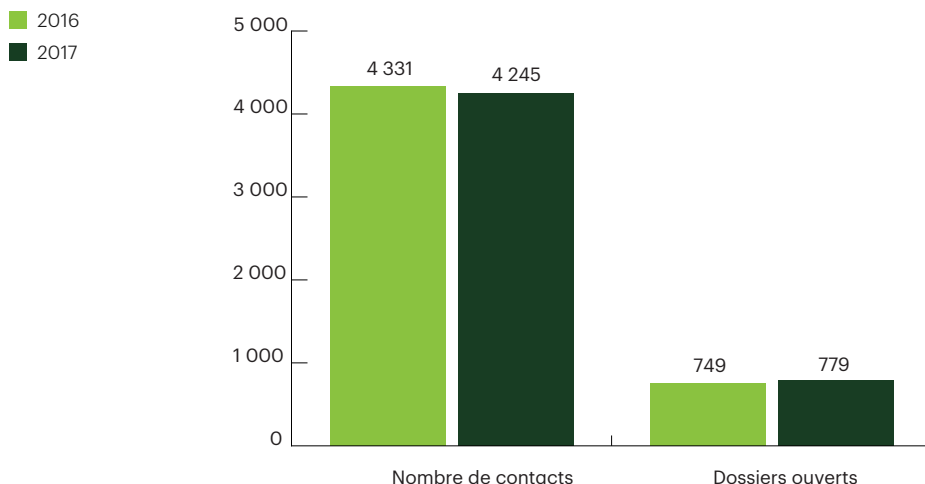
- vous ayez franchi les deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#) et reçu une réponse écrite vous demandant de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman;
- vous nous fournissiez un résumé écrit de votre plainte, établissant clairement :
 - les problèmes que vous voudriez voir examiner par notre bureau;
 - les détails de la plainte, y compris le nom des parties intéressées pertinentes, les dates, les lieux, les heures;
 - tout aspect particulier des réponses écrites envoyées précédemment par la TD avec lequel vous êtes en désaccord et pourquoi;
 - ce que vous recherchez comme règlement (p. ex., contrepassation des frais, des excuses);
- vous confirmiez les coordonnées pour vous joindre (courriel, adresse postale et numéro de téléphone) et votre préférence quant au mode de communication.

Plaintes dépassant le cadre de notre mandat

Même si notre bureau s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients de la TD, certaines plaintes courantes dépassent le cadre de notre mandat. À moins de circonstances particulières, le Bureau de l'ombudsman n'examine pas les plaintes relatives aux questions suivantes :

- les politiques de la TD, y compris les décisions relatives à l'octroi de crédit ou à la gestion des risques;
- les niveaux des taux d'intérêt;
- les autres frais qui sont communiqués;
- les affaires pour lesquelles des procédures judiciaires sont déjà entamées ou ont été conclues;
- les plaintes qui n'ont pas encore été examinées aux deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#).

Nombre de contacts et de dossiers ouverts



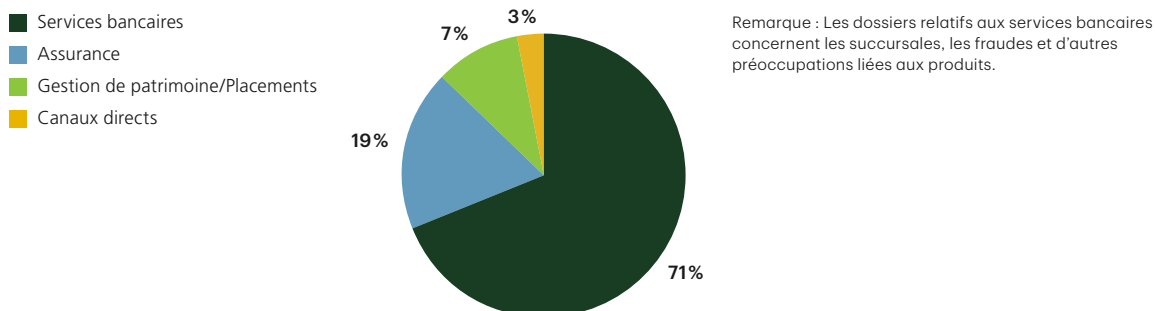
ÉTAPE 2 : NOUS OUVRONS UN DOSSIER

Si votre plainte s'inscrit dans le cadre de notre mandat, nous vous enverrons une convention décrivant les modalités du processus de résolution des différends. Après réception de la convention portant votre signature, nous ouvrirons un dossier et désignerons un enquêteur. Nous vous transmettrons aussi une confirmation de l'ouverture de votre dossier et vous préciserons à quel moment notre enquêteur communiquera avec vous.

Revue de l'année

En 2017, notre bureau a ouvert 779 dossiers, ce qui représente une hausse de 4% par rapport à 2016. Le délai moyen d'examen était de 67 jours et 97% de nos dossiers ont été fermés dans les 90 jours. La majorité des plaintes proviennent du Réseau de succursales et portent sur des problèmes généraux concernant le service, comme le manque de clarté de l'information fournie et les erreurs dans les processus. Nous continuons de recommander des mesures préventives aux divers secteurs de la TD pour traiter les plaintes et les frustrations les plus fréquentes observées par notre bureau.

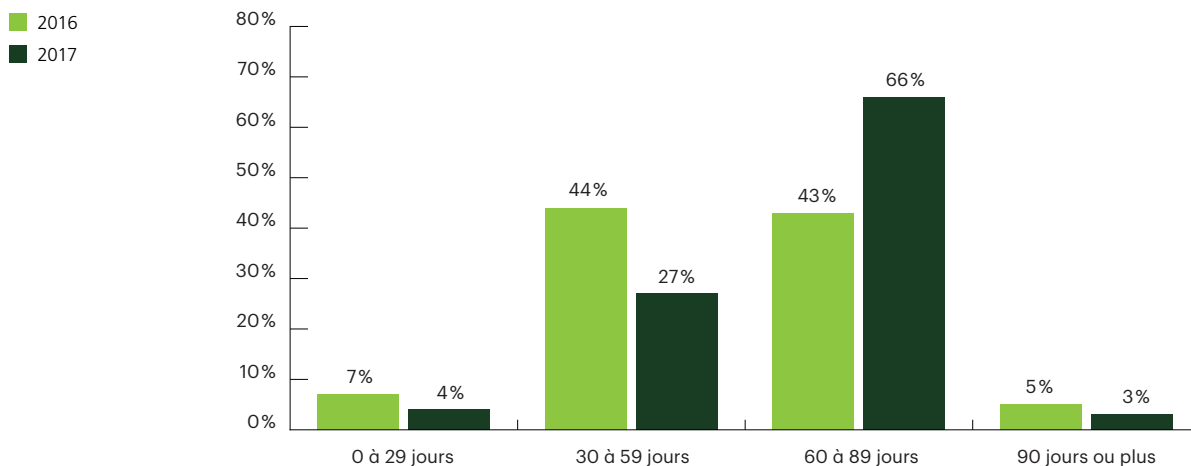
Dossiers ouverts par unité fonctionnelle



ÉTAPE 3 : NOUS MENONS NOTRE ENQUÊTE

Notre enquêteur examinera en profondeur ce qui vous préoccupe. Pour ce faire, il peut procéder à des entrevues, à l'étude des documents et des dossiers, à la recherche de sources externes et à l'examen des opérations particulières. Votre collaboration est indispensable pendant tout cet exercice pour que l'enquête soit menée de façon exhaustive. Nous avons pour objectif de mener nos enquêtes à bien dans un délai de 90 jours, mais les cas très complexes peuvent prendre plus de temps. La majorité de nos enquêtes sont terminées en moins de 60 jours. Tout au long du processus, nous vous tenons au courant de la date à laquelle l'enquête devrait être terminée.

Nombre de jours pour terminer l'examen



Étude de cas : Escroqueries par téléphone

Un client de la TD a reçu un appel téléphonique d'un individu disant travailler pour le service de la sécurité Visa TD. Le fraudeur informe le client qu'une personne a accédé à son compte TD depuis une succursale de la TD située dans une autre province. Le fraudeur demande au client de l'aider à mener l'enquête sur cette fraude présumée et ce dernier accepte. Le fraudeur informe le client qu'il recevra un crédit de 10 000 \$ dans son compte TD et qu'il devra virer ces fonds à des individus à l'étranger. Le client lui donne accès à son profil des services bancaires par Internet BanqueNet afin de permettre le virement de 10 000 \$. Le client suit ensuite les directives du fraudeur et retire la somme de 5 000 \$ à deux succursales de la TD, puis fait affaire avec une entreprise de transfert d'argent pour virer les fonds.

Après le virement, le client s'est inquiété du fait que la situation lui paraissait louche. Il a ouvert une session dans son profil des services bancaires par Internet BanqueNet et s'est rendu compte que le crédit de 10 000 \$ porté à son compte provenait de son propre compte de carte de crédit Visa TD. Le client a immédiatement composé le numéro de téléphone fourni plus tôt par le fraudeur, mais il n'était pas en service. Il s'est ensuite rendu à la succursale pour signaler la fraude et a demandé à être remboursé pour le moment intégral.

Le Bureau de l'ombudsman de la TD a examiné la plainte et a rejeté la demande de remboursement du client. Toutes les opérations contestées ont été effectuées par le client de son plein gré. En outre, le client n'a pas discuté de la situation avec les représentants du Service à la clientèle de la TD lorsqu'il s'est présenté en succursale pour retirer les fonds. Les dossiers de la TD confirment que l'identité du client a été vérifiée correctement aux succursales et que la somme créditée à son compte provenait directement de sa carte de crédit Visa TD au moyen de son profil BanqueNet. Ces retraits n'auraient pas été jugés suspects.

Malheureusement, ces types de situations sont de plus en plus courants et il est important que les clients ne fassent affaire qu'avec des personnes qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance. La TD ne demandera jamais à ses clients d'accéder à leur compte BanqueNet et les clients ne doivent jamais autoriser des tiers à accéder à leur profil. Pour vous aider à vous protéger, prenez note des signes de fraude, des ressources et des conseils ci-après.



Indicateurs d'alerte à surveiller

- On vous demande d'autoriser un tiers à accéder à votre profil ou à vos identifiants BanqueNet.
- On vous demande de virer des fonds à quelqu'un que vous ne connaissez pas ou d'effectuer un dépôt pour une telle personne.
- On vous demande des renseignements personnels par téléphone, notamment votre nom, votre adresse, votre courriel, votre numéro de téléphone ou de l'information sur votre compte bancaire.
- On vous demande de participer à une enquête de sécurité.

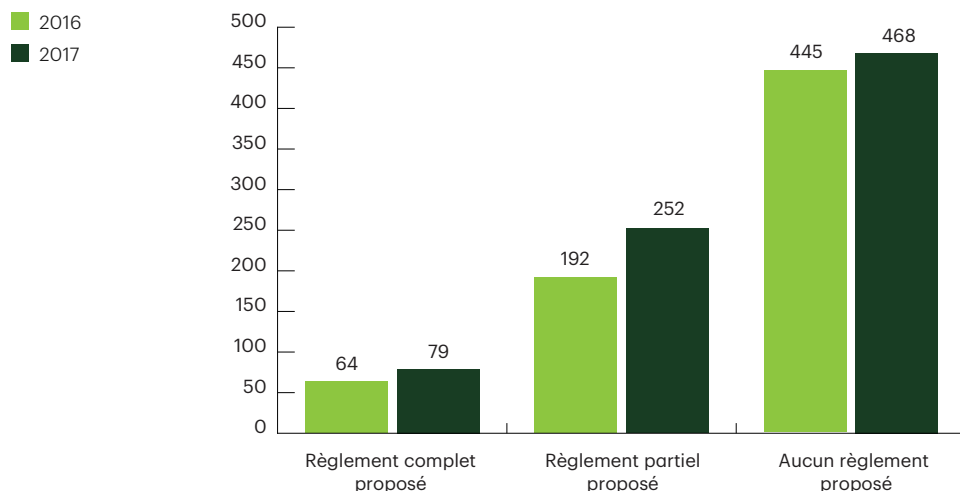
Conseils pour vous protéger

- Protégez vos cartes, votre NIP et vos identifiants et prenez toutes les mesures requises pour les garder en lieu sûr.
- Ne donnez jamais vos renseignements bancaires, y compris votre numéro de carte de débit ou de crédit, votre NIP ou vos identifiants BanqueNet, à quiconque, y compris à des membres de la famille, à des amis ou à des tiers. La TD ne vous appellera jamais pour vous demander ces renseignements.
- Avisez la TD dès que vous apprenez que ces renseignements peuvent avoir été divulgués à une autre personne ou en cas de perte, de vol ou d'utilisation inappropriée de ces renseignements.
- En cas de doute pendant un appel, raccrochez, puis composez le numéro figurant au verso de votre carte ou parlez avec un représentant du Service à la clientèle à une succursale.

ÉTAPE 4 : NOUS RÉPONDONS ET, S'IL Y A LIEU, NOUS PROPOSONS UN RÈGLEMENT

Une fois que l'enquêteur a terminé son travail, il présente son rapport et ses recommandations à l'ombudsman ou à l'ombudsman suppléant. Si ce rapport est approuvé, une réponse écrite décrivant les conclusions de l'enquête et la solution proposée vous est envoyée.

Résultats à l'issue de l'examen des dossiers



*Le Bureau de l'ombudsman de la TD considère qu'une plainte a été réglée à la satisfaction du client quand le dossier se solde par un règlement proposé partiel ou complet.

Observations de l'ombudsman : Comptes d'épargne libre d'impôt (CELI)

Cette année, notre bureau a examiné quelques dossiers qui concernaient des comptes d'épargne libre d'impôt (CELI) et a constaté quelques thèmes récurrents liés à la résidence et au plafond de cotisation. Pour éviter d'autres problèmes du genre, nous désirons vous transmettre les conseils ci-dessous.



À retenir

- Il appartient au client de vérifier son admissibilité à un CELI et de déterminer son plafond de cotisation; à cette fin, il peut par exemple obtenir son plafond de cotisation au moyen de la fonction Mon dossier, accessible sur le site de l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- Avant d'ouvrir un CELI ou de cotiser à un tel compte, consultez l'ARC ou un conseiller fiscal afin de vérifier si vous êtes admissible.
- Vous devez être un résident canadien pour cotiser à un CELI sans encourir une pénalité.
- Les cotisations excédentaires à un CELI peuvent entraîner des pénalités élevées de l'ARC.
- Avisez la TD si l'adresse de votre domicile change.

ÉTAPE 5 : VOUS ÉTUDIEZ NOTRE RÉPONSE

Si notre recommandation est que la TD doit fournir un dédommagement ou une autre forme de règlement, nous vous demandons de signifier votre accord dans les 30 jours. Les paiements ou autres formes de compensation seront remis une fois seulement que le client aura signé une décharge appropriée.

Si notre recommandation ne correspond pas à ce que vous aviez demandé ou si vous refusez notre recommandation, vous pouvez transmettre votre plainte au service d'ombudsman externe pertinent.

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

- Pour ce qui touche les plaintes liées aux placements, [l'ombudsman externe est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\)](#).
- En ce qui concerne les plaintes relatives aux services bancaires, l'ombudsman externe est [ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires \(ADRBO\)](#).
- Si la plainte concerne l'assurance générale, le service externe est le [Service de conciliation en assurance de dommages \(SCAD\)](#).
- Dans le cas des plaintes portant sur l'assurance vie et l'assurance maladie, le service externe est [l'Ombudsman des assurances de personnes \(OAP\)](#).
- Pour les résidents du Québec, dans le cas de plaintes portant sur l'assurance générale, l'assurance vie, l'assurance maladie et l'achat, en succursale, de fonds communs de placement des Services d'investissement TD, le service externe est [l'Autorité des marchés financiers \(AMF\)](#).

Faits saillants

- L'ADRBO et l'OSBI, les organismes externes de traitement des plaintes liées aux services bancaires et aux placements pour les clients de la TD, ont été en accord avec la recommandation de la TD dans 93 % des cas qu'ils ont examinés.

Observations de l'ombudsman : Contrepassations

Les contrepassations peuvent avoir des répercussions sur nos clients qui sont à la fois acheteurs et commerçants. Les problèmes sont souvent liés aux erreurs de traitement, à la satisfaction de la clientèle ou aux opérations non autorisées. Notre bureau a examiné plusieurs dossiers concernant des contrepassations. Pour éviter d'autres problèmes du genre, nous désirons vous transmettre les conseils ci-dessous.



À retenir

- Vérifiez toutes les opérations portées à votre compte : l'examen fréquent de vos relevés ou de vos comptes en ligne peut aider. L'application Dépense TD envoie des alertes; ainsi, vous prenez connaissance en temps réel de toutes les opérations effectuées dans vos comptes bancaires ou au moyen de vos cartes de crédit.
- Traitez les achats effectués avec vos cartes de crédit comme des achats en espèces. La politique Responsabilité zéro de Visa vous protège en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte; cependant, cette politique ne s'applique pas si vous avez accepté les modalités d'achat.
- Ne faites affaire qu'avec des commerçants de confiance ou prenez connaissance des risques associés à un achat avant de l'effectuer.



À propos de l'ombudsman de la TD – Kerry Robbins

Kerry Robbins est l'ombudsman de la TD depuis septembre 2014. Elle travaille à la TD depuis plus de 20 ans et a occupé des fonctions de direction toujours plus importantes dans une grande variété de secteurs, dont les Canaux directs, le Réseau de succursales et le Crédit garanti par des biens immobiliers. M^{me} Robbins est titulaire d'un baccalauréat du King's College de l'Université Western Ontario et d'une maîtrise en administration des affaires de l'Anglia Business School de Cambridge, en Angleterre. Elle est également administratrice au conseil du Canadian Centre for Ethics and Corporate Policy ainsi que du London Children's Museum. Elle est reconnue au sein de la TD pour sa vaste expérience et sa connaissance du secteur, ainsi que pour son réseau de contacts étendu, son sens de l'équité et son intégrité.

Renseignements supplémentaires

Processus de résolution des problèmes des clients :
www.td.com/francais/services-ala-clientele/customer.jsp

Protection de nos clients :
www.td.com/francais/services-ala-clientele/customer.jsp

Ombudsman de la TD :
www.td.com/francais/ombudsman.jsp

Courriel : td.ombudsman@td.com

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

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