



On est **prêts** pour vous

Rapport annuel 2018 de l'ombudsman



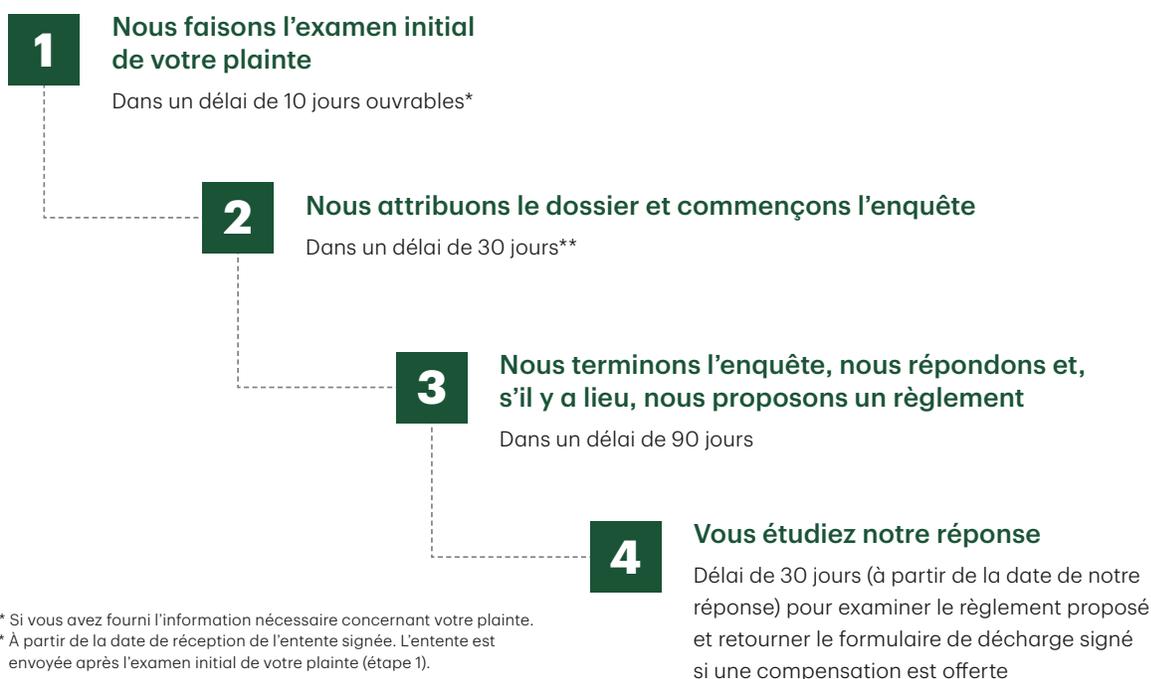
Rapport annuel

Ce rapport présente les résultats du Bureau de l'ombudsman de la TD pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2018. 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, visitez-nous [en ligne](#).

Notre mandat

Le Bureau de l'ombudsman de la TD agit à titre de médiateur impartial 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 99,5% des dossiers en 90 jours, et 46% en 60 jours (étape 3 ci-dessus).
- Nous nous sommes prononcés en faveur du client dans 44% des dossiers examinés (la solution recommandée abondant complètement ou partiellement dans le sens demandé par le client, ce qui comprend la présentation d'une solution déjà proposée à une étape précédente du processus de résolution de problèmes des clients de la TD).

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. Une fois que vous avez fourni, par écrit, les renseignements nécessaires sur votre plainte, nous effectuons un examen initial pour déterminer si elle relève de notre compétence. Nous nous engageons à terminer cet examen dans un délai de dix jours ouvrables.

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 :

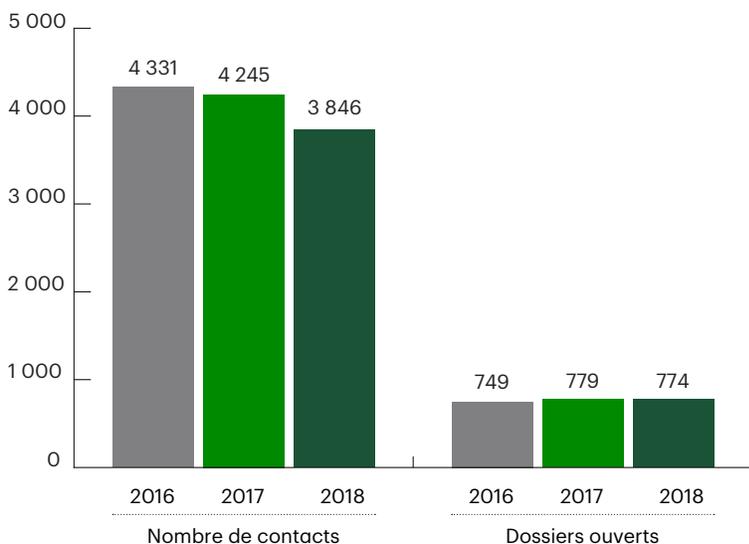
- vous ayez franchi les deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#) et reçu une réponse écrite vous demandant de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman;
- vous nous fournissiez un résumé écrit de votre plainte, établissant clairement :
 - les problèmes que 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, etc.;
 - 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 ou autres);
- 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



Remarque : La plupart de ces contacts à notre bureau exigeaient une enquête plus poussée aux deux premières étapes du processus de résolution de problèmes des clients de la TD et ont été soumis à l'examen du groupe approprié.

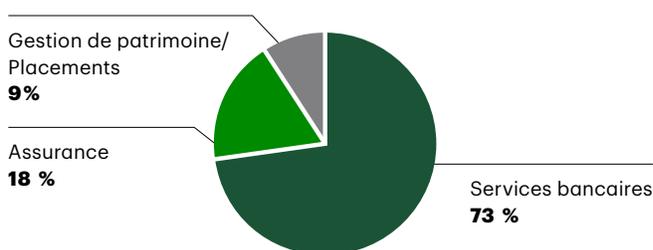
ÉTAPE 2 : NOUS ATTRIBUONS LE DOSSIER ET COMMENÇONS L'ENQUÊTE

Si votre plainte s'inscrit dans le cadre de notre mandat, nous vous enverrons une entente décrivant les modalités du processus de résolution des différends. Après réception de l'entente 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 2018, notre bureau a ouvert 774 dossiers, ce qui est légèrement en baisse comparativement à 2017. Le délai moyen d'enquête était de **58 jours** à la fois pour les dossiers généraux et ceux liés aux services bancaires, et 99,5% de nos dossiers ont été fermés dans les 90 jours. Les dossiers liés aux services bancaires ont constitué la majorité de nos enquêtes. Les plaintes les plus fréquentes avaient trait à des problèmes de service en général, comme la clarté des renseignements fournis aux clients ou des erreurs de traitement. Nous continuons de recommander des mesures préventives aux divers secteurs de la TD pour traiter les plaintes et les frustrations observées par notre bureau.

Dossiers ouverts par unité fonctionnelle



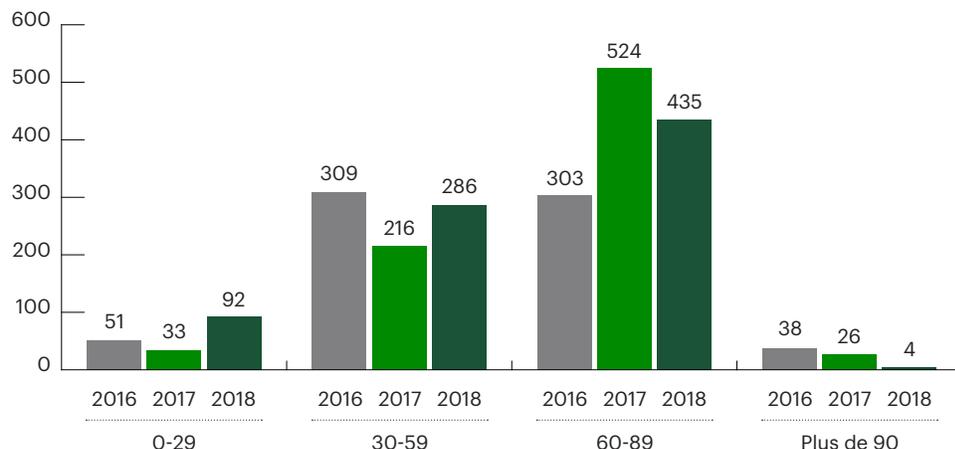
Remarque : Les dossiers relatifs aux services bancaires concernent les succursales, les fraudes et d'autres préoccupations liées aux produits.

ÉTAPE 3 : NOUS TERMINONS L'ENQUÊTE, NOUS RÉPONDONS ET, S'IL Y A LIEU, NOUS PROPOSONS UN RÈGLEMENT

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.

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.

Nombre de jours pour terminer l'examen



Étude de cas : Arnaque des grands-parents

Un client de la TD a reçu un appel téléphonique d'une personne prétendant être son petit-fils. Cette personne lui a raconté qu'elle avait eu un accident, qu'elle était détenue au poste de police et qu'une caution de 10 000 \$ était exigée pour sa remise en liberté. Elle a demandé l'argent au client. Le client s'est rendu à sa succursale pour retirer les fonds. Les représentants de la succursale lui ont demandé pourquoi il avait besoin de cet argent et l'ont avisé des risques d'avoir une somme aussi importante sur lui. Le client leur a expliqué que les fonds étaient pour un membre de sa famille et pour payer des rénovations. Les représentants de la succursale ont demandé au client de signer une décharge de responsabilité avant de lui remettre la somme demandée. En sortant de la succursale, le client a envoyé l'argent par messagerie, comme demandé par le prétendu petit-fils.

Après avoir envoyé les fonds, le client a parlé à son petit-fils et s'est rendu compte que la situation avait été inventée de toutes pièces par un inconnu. Il croit que les représentants de la succursale auraient dû le mettre en garde contre la possibilité d'une arnaque, que la TD a une part de responsabilité et qu'elle devrait lui rembourser au moins une partie de l'argent perdu.

Le Bureau de l'ombudsman de la TD a étudié la plainte et a conclu que les représentants de la succursale avaient pris les mesures appropriées. Le client a reconnu qu'il n'avait pas été franc au sujet de la situation et de la raison pour laquelle il avait besoin des fonds. La TD a mis en place des processus qui exigent que les représentants de succursale redoublent de prudence quand ils traitent des retraits importants. Dans ce cas, les représentants de la succursale ont suivi les processus appropriés et ont demandé expressément au client la raison du retrait. C'est une situation délicate, car les représentants de succursale ne veulent pas vexer le client ou le mettre mal à l'aise. Il est également important que les représentants respectent le droit du client de faire ses propres choix financiers.

Malheureusement, ce type de situation est de plus en plus courant. Il est important que les clients effectuent leurs opérations bancaires avec des personnes qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance. Pour vous aider à vous protéger, prenez note des signes de fraude, des conseils et des ressources ci-après.



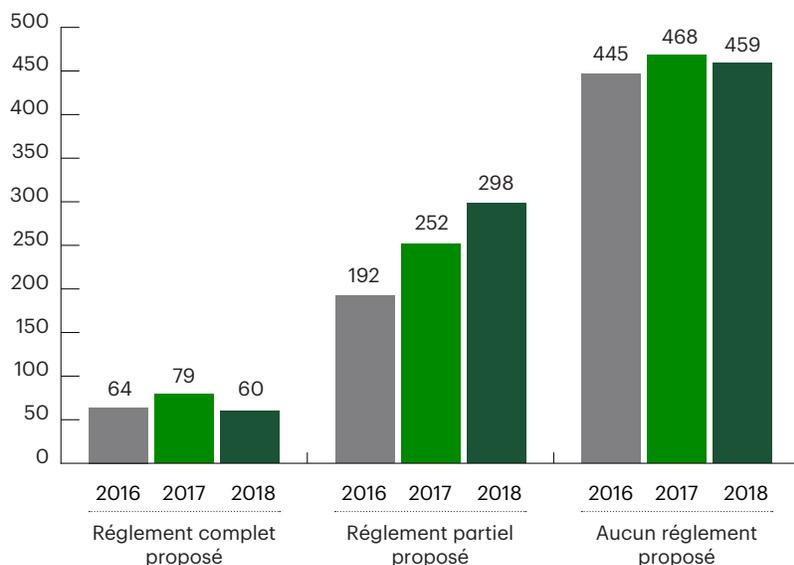
Indicateurs d'alerte à surveiller

- La nature du message ou de l'appel est urgente.
- L'appelant demande que les fonds lui soient envoyés immédiatement.
- On vous demande de ne parler de la situation à personne.
- On vous dit l'explication précise que vous devez donner à la Banque pour justifier le retrait et qui n'est pas la vraie raison.
- On vous demande de déposer les fonds dans un compte inconnu ou de les virer à quelqu'un que vous ne connaissez pas.

Conseils pour vous protéger

- Si la situation est urgente et que quelqu'un que vous croyez connaître vous demande de l'argent, communiquez avec cette personne en utilisant les coordonnées que vous avez pour vérifier les faits avant d'envoyer les fonds.
- Consultez un membre de la famille ou une personne de confiance.
- Dans le doute, communiquez avec la [TD](#), composez le numéro figurant au verso de votre carte Accès ou parlez à un représentant de la succursale.

Résultats à l'issue de l'examen des dossiers



Remarque : 576 dossiers liés aux services bancaires en 2018 : 41 – règlement complet proposé; 209 – règlement partiel proposé; 326 – aucun règlement proposé.

Observations de l'ombudsman : Virements interbancaires

Cette année, notre bureau a examiné plusieurs dossiers de virements interbancaires et a constaté des problèmes récurrents 1) d'inexactitude des renseignements et 2) d'escroquerie. Pour éviter d'autres problèmes du genre, nous désirons vous transmettre les conseils ci-dessous.



À retenir

- 1) Inexactitude des renseignements :** Les virements interbancaires entrants et sortants peuvent être retardés ou rejetés si des directives de paiement inexactes sont reçues ou données. Cette situation peut être particulièrement problématique si les fonds sont en devises étrangères, car les taux de change peuvent varier à la hausse ou à la baisse à votre détriment. Le blocage ou l'autorisation de chaque virement interbancaire est une décision discrétionnaire d'affaires ou relative au risque. Assurez-vous de vérifier tous les renseignements des virements interbancaires (surtout l'information sur le compte), les délais prévus et les frais qui s'y rattachent avant d'aller de l'avant. La banque expéditrice, la banque intermédiaire ou la banque du bénéficiaire peut convertir le virement interbancaire pour n'importe quelle raison, y compris parce qu'il n'est pas dans la devise du compte du bénéficiaire.
- 2) Risque d'escroquerie :** Si une personne que vous ne connaissez pas communique avec vous et vous demande de lui virer des fonds (par exemple, dans le cadre d'un arrangement commercial), assurez-vous de faire des vérifications sur la personne ou l'entreprise avant d'accéder à sa demande. N'envoyez jamais d'argent à des étrangers : Il est de votre responsabilité de savoir avec qui vous faites affaire.

ÉTAPE 4 : 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 dédommagement vous seront remis une fois seulement que vous aurez signé notre formulaire de décharge.

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

- En ce qui concerne les plaintes relatives aux services bancaires, l'ombudsman externe est [ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires \(ADRBO\)](#).
- Pour ce qui touche les plaintes liées aux placements, l'ombudsman externe est [l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\)](#).
- 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 \(OAP\)](#).
- Au Québec, le service externe est [l'Autorité des marchés financiers \(AMF\)](#) pour les plaintes portant sur l'assurance générale, l'assurance vie et l'assurance maladie ainsi que pour celles liées aux placements (remarque : les résidents du Québec peuvent aussi s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pour les plaintes liées aux placements).

Fait saillant

- 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, se sont prononcés en faveur du client dans 15% des dossiers examinés (c'est-à-dire que le règlement recommandé abondait complètement ou partiellement dans le sens du client, ce qui comprend la présentation d'une solution déjà proposée par notre Bureau).

Observations de l'ombudsman : Vérification rapide des relevés

La vérification rapide de vos relevés – numériques ou papier – peut aider à trouver une erreur ou à dissiper un malentendu. Elle peut aussi permettre de dégager vos habitudes de dépenses pour vous aider à planifier vos finances. Si les relevés ne sont pas vérifiés régulièrement et qu'un problème survient, il est plus difficile de corriger la situation, surtout si les dossiers ont été supprimés ou si les délais ont expiré.

Notre bureau a examiné plusieurs dossiers liés à des problèmes décelés par les clients après vérification de leurs relevés. Pour éviter et cerner ce genre de problèmes à l'avenir, nous désirons vous transmettre les conseils suivants.

À retenir

Une vérification rapide (dans les 30 jours) peut aider à déterminer :

- toute activité inhabituelle ou non autorisée dans votre compte;
- les frais plus élevés que prévu.

Si vous avez des questions ou avez des doutes sur les opérations effectuées dans votre compte, assurez-vous de communiquer avec votre représentant de la TD ou d'utiliser les coordonnées indiquées dans votre relevé.





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. Mme 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 de problèmes des clients :

www.td.com/francais/services-ala-clientele/solutions-a-vos-problemes/commentaires1.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