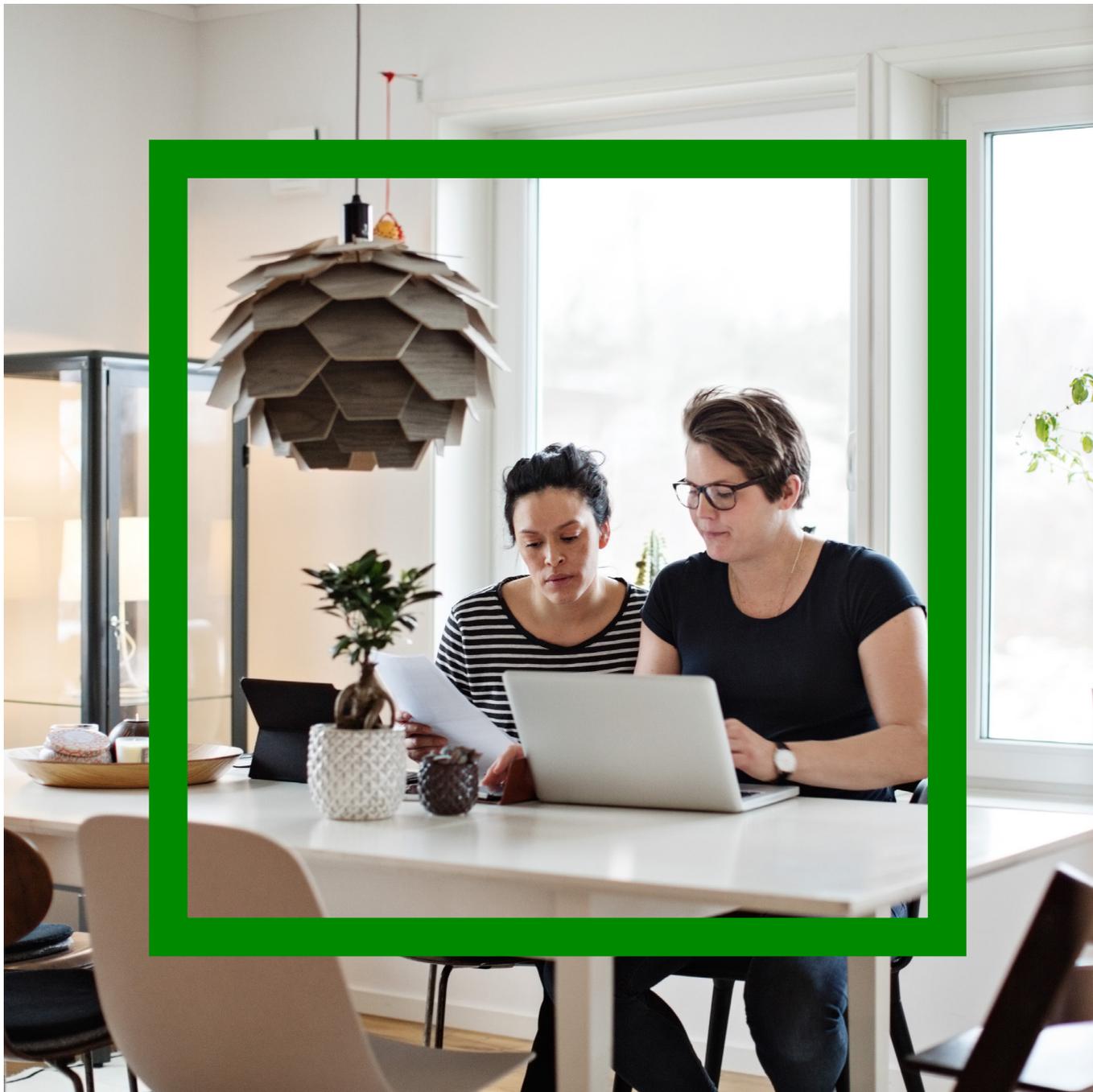




# On est **prêts** pour vous

Rapport annuel 2019 de l'ombudsman



# Rapport annuel

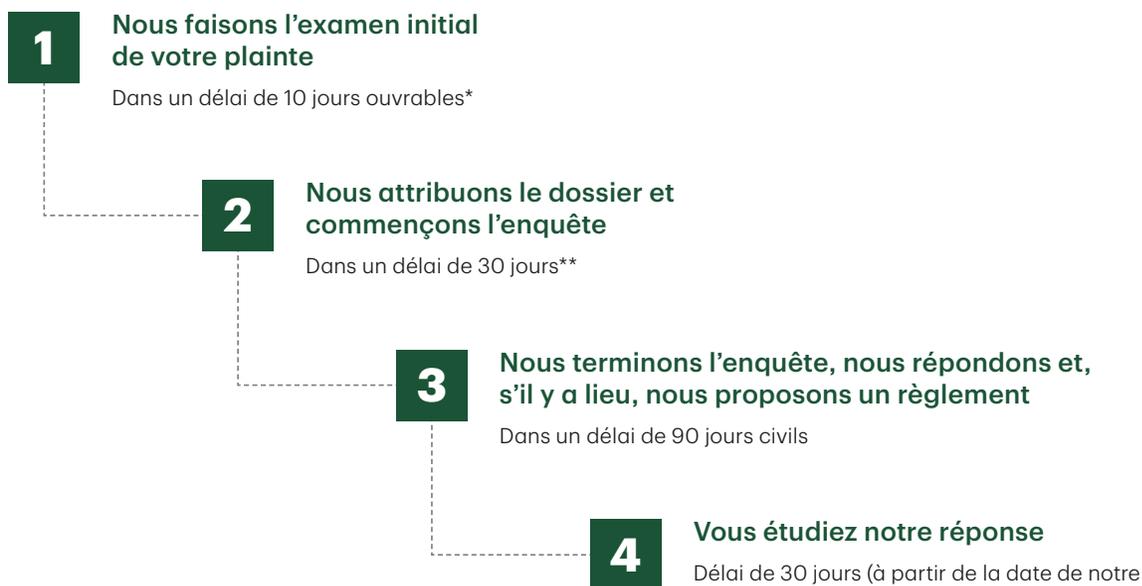
Ce rapport présente les résultats du Bureau de l'ombudsman de la TD pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2019. Il comprend également des renseignements utiles sur notre mode de fonctionnement et la façon dont nos clients peuvent utiliser nos services de résolution des plaintes. Pour 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](#).

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

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 notre 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.



\* Si vous avez fourni l'information nécessaire concernant votre plainte.

\*\* À partir de la date de réception de l'entente signée. L'entente est envoyée après l'examen initial de votre plainte (étape 1).

### Faits saillants

- En 2019, nous avons traité 99% des dossiers en 90 jours, et 65% en 60 jours. Nous nous sommes prononcés en faveur du client dans 37% des cas.
- La solution recommandée, pour les cas concernés, abondait complètement ou partiellement dans le sens demandé par le client, ce qui pouvait comprendre 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 :

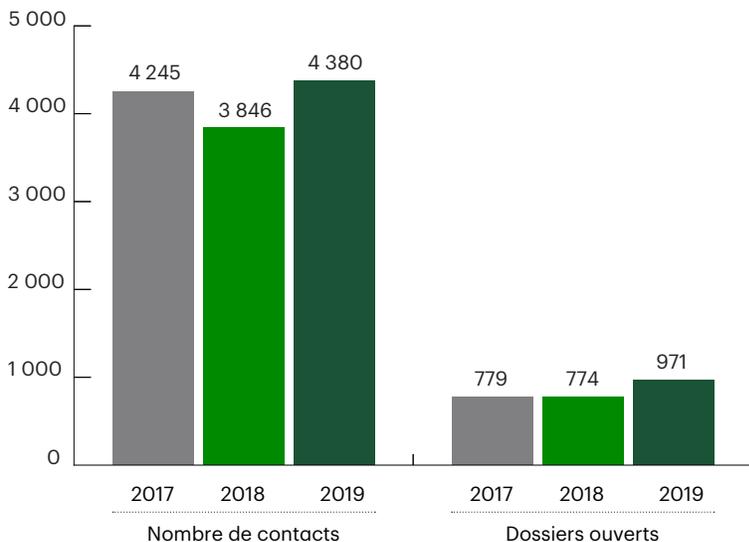
- vous ayez franchi les deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#) et reçu une réponse écrite vous demandant de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman;
- vous nous fournissiez un résumé écrit de votre plainte, établissant clairement :
  - les problèmes 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 communiquiez une copie de la lettre signée par un directeur principal que vous aurez reçue au sujet de votre préoccupation;
- 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 :

- le contenu des 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 au Bureau de l'ombudsman portaient sur l'accès aux deux premières étapes du processus de résolution de problèmes des clients de la TD.

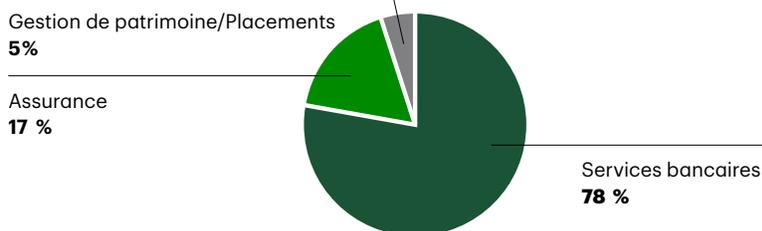
## ÉTAPE 2 : NOUS ATTRIBUONS LE DOSSIER ET COMMENÇONS L'ENQUÊTE

Si votre plainte s'inscrit dans le cadre de notre mandat, nous vous enverrons une entente décrivant les modalités du processus de résolution des plaintes. 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

Notre bureau a ouvert 971 dossiers, ce qui représente une hausse de 26% par rapport à 2018. Le délai moyen d'enquête était de **48 jours** à la fois pour les dossiers généraux et ceux liés aux services bancaires, et 99% 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



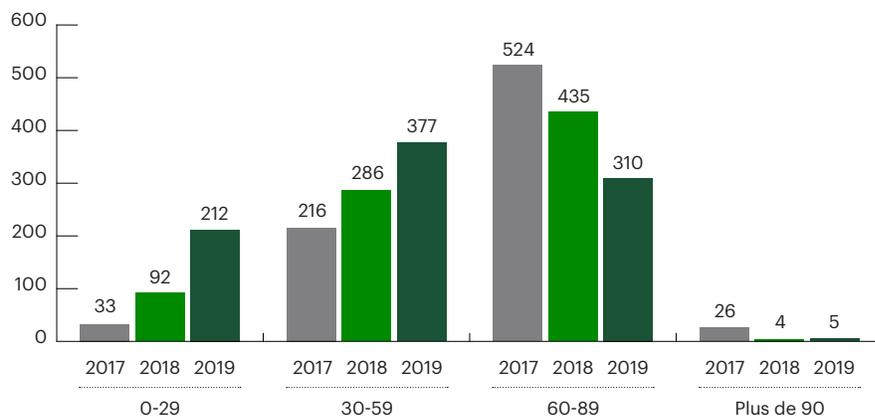
Remarque : Les dossiers relatifs aux services bancaires concernent les succursales, les fraudes et d'autres préoccupations liées aux produits.

## 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

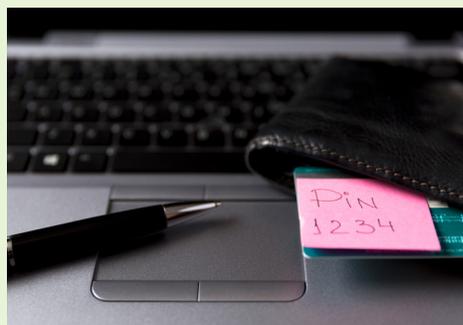


## Étude de cas: Carte de débit/NIP

Un client de la TD a écrit son NIP sur un bout de papier qu'il a placé avec sa carte de débit en vue de prêter cette carte à un membre de sa famille. Mais avant de pouvoir le faire, il a perdu la carte et le bout de papier.

Une série d'opérations ont été effectuées au moyen de la carte de débit du client et de son NIP. Lorsque le client s'en est rendu compte, il a présenté une réclamation pour fraude auprès de la Banque. Celle-ci a été refusée compte tenu du fait que le client avait noté son NIP et l'avait rangé près de sa carte de débit, ce qui allait à l'encontre de ses obligations de sécurité en vertu du contrat du titulaire de carte. Le client a transmis sa plainte à notre bureau afin d'obtenir un remboursement pour les fonds qu'il avait perdus.

Notre bureau a étudié la plainte et a conclu que la Banque n'avait commis aucune erreur puisque le client n'avait pas pris les mesures de sécurité adéquates pour protéger sa carte de débit et son NIP et qu'il n'avait pas respecté les modalités du contrat du titulaire de carte.

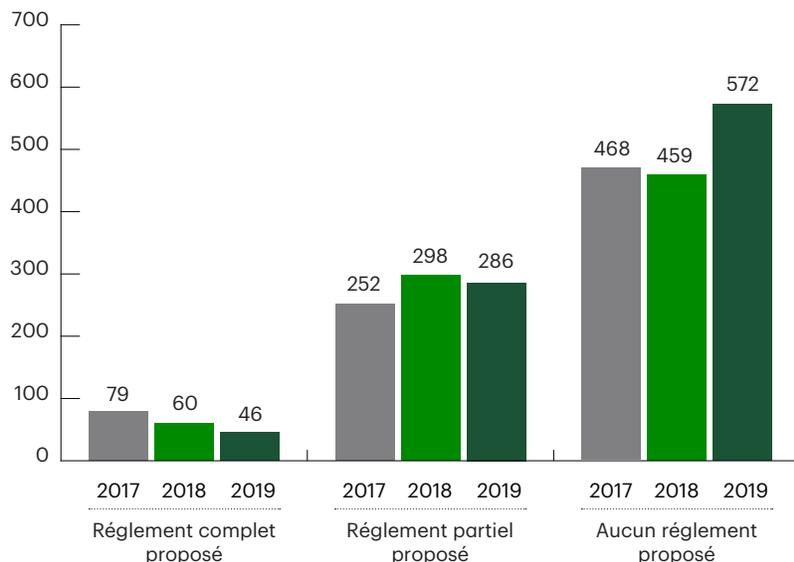


### Voici quelques rappels

- Vous êtes responsable de l'utilisation et de la protection de votre carte et de votre NIP.
- Protégez votre carte et votre NIP et prenez toutes les mesures requises pour les garder en lieu sûr.
- Évitez de choisir, comme NIP, des combinaisons qui pourraient être facilement devinées, comme votre nom, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, votre adresse ou votre numéro d'assurance sociale.
- Ne divulguez jamais votre NIP à personne, pas même aux membres de votre famille ni à vos amis.

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 : 904 dossiers liés aux services bancaires en 2019 : 46 – règlement complet proposé; 286 – règlement partiel proposé; 572 – aucun règlement monétaire proposé.

## Étude de cas : Contestations liées aux cartes de crédit

Cette année, notre bureau a examiné plusieurs dossiers de contestations liées aux cartes de crédit.



### Ce que vous devez savoir :

**Conclusion d'ententes avec votre carte de crédit :** À titre de titulaire de carte, il est important que vous compreniez exactement ce que vous acceptez avant de conclure une entente avec une entreprise et de fournir les renseignements sur votre carte de crédit.

Si vous n'êtes pas certain de la réputation d'une entreprise, faites des recherches sur cette entreprise et demandez des références.

Dès que vous décidez de faire affaire avec l'entreprise en question et que vous fournissez les renseignements sur votre carte de crédit, il est difficile d'apporter des modifications à moins que toutes les parties s'entendent. Par conséquent, avant de signer, vérifiez si une période de réflexion est autorisée, afin d'avoir le temps de comprendre s'il est possible d'annuler sans pénalité ou à un coût minime pour vous.

**Obligations relatives au traitement des paiements aux commerçants :** Si votre entreprise accepte les paiements par carte de crédit, il est important que vous compreniez vos obligations relatives au traitement des paiements avant de procéder à une opération par carte de crédit. Vous pourrez ainsi prendre les mesures nécessaires en cas de contestations liées à une carte de crédit.

### 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.

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.

#### 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 5% des dossiers examinés.



## 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](http://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](http://www.td.com/francais/services-ala-clientele/customer.jsp)

### Ombudsman de la TD :

[www.td.com/francais/ombudsman.jsp](http://www.td.com/francais/ombudsman.jsp)

Courriel : [td.ombudsman@td.com](mailto:td.ombudsman@td.com)

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

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