



On est prêts pour vous

Rapport annuel 2020 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 2020. 2020 a été une année difficile et singulière pour beaucoup d'entre nous, alors que nous avons dû nous adapter à de nouvelles réalités et apprendre à composer avec plus d'incertitude au jour le jour. Les clients ayant fait face à plus d'enjeux durant la pandémie de COVID-19, notre bureau a constaté que la nature et la complexité des plaintes qui lui ont été transmises ont évolué. Ce rapport comprend 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.



Faits saillants

En 2020, nous avons traité

96 %

des dossiers en 90 jours, et

65 %

en 60 jours.

37 %

des cas que nous avons traités.

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.

1

Nous faisons l'examen initial de votre plainte

Dans un délai de 10 jours ouvrables*

2

Nous attribuons le dossier et commençons l'enquête

Dans un délai de 30 jours**

3

Nous terminons l'enquête, nous répondons et, s'il y a lieu, nous proposons un règlement

Dans un délai de 90 jours civils

4

Vous étudiez notre réponse

Délai de 30 jours (à partir de la date de notre réponse) aux fins d'examen et de réponse

*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). Veuillez prendre note qu'en raison du volume de plaintes reçues, le temps d'attente pour que notre Bureau commence une enquête a été légèrement plus long en 2020.

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 :

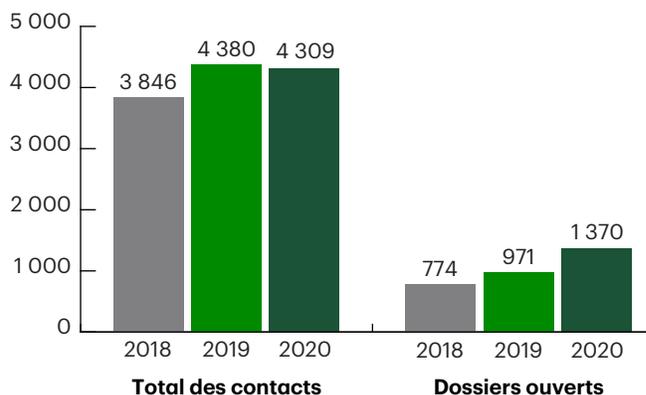
- vous ayez franchi les deux premières étapes du processus de résolution de problèmes des clients de la TD et reçu une réponse écrite vous demandant de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman;
- vous nous fournissiez un résumé écrit de votre plainte, établissant clairement :
 - les problèmes que vous 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 réponse écrite 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 : Beaucoup de contacts à notre Bureau portaient sur des questions dépassant le cadre de notre mandat ou exigeant le transfert assisté à un autre secteur de la TD, par exemple le secteur visé par les deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD.



Qu'est-ce que le différentiel de taux d'intérêt (DTI)?

Notre bureau a examiné plusieurs dossiers liés aux frais de remboursement anticipé, dont le différentiel de taux d'intérêt. Il s'agit de frais qui sont imputés lorsque le client ferme son prêt hypothécaire avant l'échéance ou souhaite effectuer un versement forfaitaire supérieur au montant autorisé en vertu de ses modalités hypothécaires. Selon la durée restante du prêt hypothécaire et le taux d'intérêt affiché, moins tout rabais obtenu sur le taux initial du jour par rapport au taux d'intérêt en vigueur au moment où la durée du prêt hypothécaire a commencé, les frais de remboursement anticipé peuvent s'élever à plusieurs milliers de dollars. Il est donc très important que les clients comprennent les conditions de leur prêt hypothécaire afin de prendre une décision éclairée quant aux prochaines étapes.



En 2020, nous avons examiné 320 dossiers dépassant le cadre de notre mandat.

Ces dossiers ne sont pas inclus dans nos volumes de dossiers ouverts étant donné que nous n'avons pas mené une enquête approfondie à leur égard.

Les plaintes les plus courantes que nous avons reçues et qui dépassaient le cadre de notre mandat nous ont été transmises pour les raisons suivantes :

- La TD a mis fin à la relation bancaire.
- Des frais de remboursement anticipé pleinement divulgués ont été facturés lorsqu'un client a remboursé son prêt hypothécaire avant l'échéance.
- Des frais pour insuffisance de fonds ont été facturés.
- La mise à jour des livrets a cessé d'être offerte.

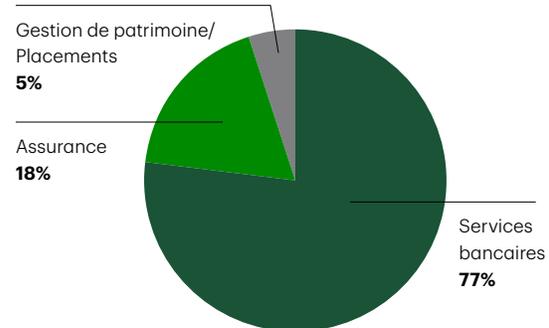
Étape 2 : Nous attribuons le dossier et commençons l'enquête

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 un total record de 1 370 dossiers, ce qui représente une hausse de 41% par rapport à 2019 et de 77% depuis 2018. Le délai moyen d'enquête était de 69 jours à la fois pour les dossiers généraux et ceux liés aux services bancaires, de 73 jours pour les dossiers liés à l'assurance et de 75 jours pour les dossiers liés à la gestion de patrimoine. Au total, 96% de nos dossiers ont été fermés dans les 90 jours. Les dossiers liés aux services bancaires ont constitué la majorité de nos enquêtes. Les motifs de plaintes les plus courants concernaient de possibles fraudes, les caractéristiques de produits et la qualité du service offert par un secteur d'activité. 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.



ÉTUDE DE CAS

Opérations Virement Interac

Cette année, notre bureau a examiné plusieurs dossiers liés à des opérations Virement Interac interceptées. Ces situations malheureuses se produisent lorsqu'un tiers est en mesure d'intercepter le courriel de notification indiquant que les fonds sont prêts à être transférés et fournit la bonne réponse à la question de sécurité requise pour déposer les fonds.

Ce que vous devez savoir

La TD a la responsabilité de faire en sorte que vos opérations mobiles et en ligne soient les plus sécuritaires possible. Comme client, il vous incombe aussi de vous protéger lorsque vous effectuez des opérations bancaires en ligne. Si possible, configurez le dépôt automatique pour les opérations Virement *Interac* afin que les fonds que vous recevez soient immédiatement déposés, sans que vous ayez à entrer la réponse à une question de sécurité.

Voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour aider à éviter ce type de fraude lorsque vous faites une opération Virement *Interac* :

- Fournissez l'adresse courriel exacte du destinataire.
- Lorsque c'est possible, demandez au destinataire s'il est inscrit au dépôt automatique; sinon, encouragez-le à le faire.
- Si le destinataire n'est pas inscrit au dépôt automatique, choisissez une question dont la réponse n'est connue que de vous et du destinataire. Ne choisissez pas une question de sécurité que d'autres personnes pourraient facilement deviner ou dont ils pourraient trouver la réponse sur les médias sociaux ou dans la boîte de courriel d'une personne. Vous devez en tout temps assurer la confidentialité de la réponse.
- La réponse peut contenir de 3 à 25 caractères et doit être composée de lettres et de chiffres. Vous ne pouvez pas utiliser d'espace ni de caractères spéciaux comme @, # et \$.
- Communiquez avec le destinataire par téléphone ou en personne pour vous assurer qu'il connaît la réponse et la graphie exacte du mot.
- N'incluez pas la réponse dans le message qui accompagne le Virement *Interac*.
- N'envoyez pas la réponse par courriel ou par message texte au destinataire.
- Soyez toujours prudent si vous recevez un appel ou un message d'un inconnu vous demandant des renseignements personnels, surtout si on vous presse d'agir très rapidement.

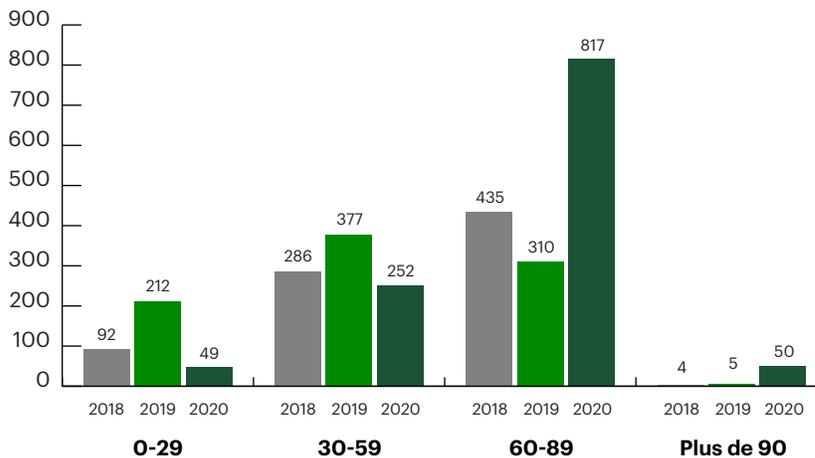
3

Étape 3 : Nous terminons l'enquête, nous répondons et s'il y a lieu, nous proposons un règlement

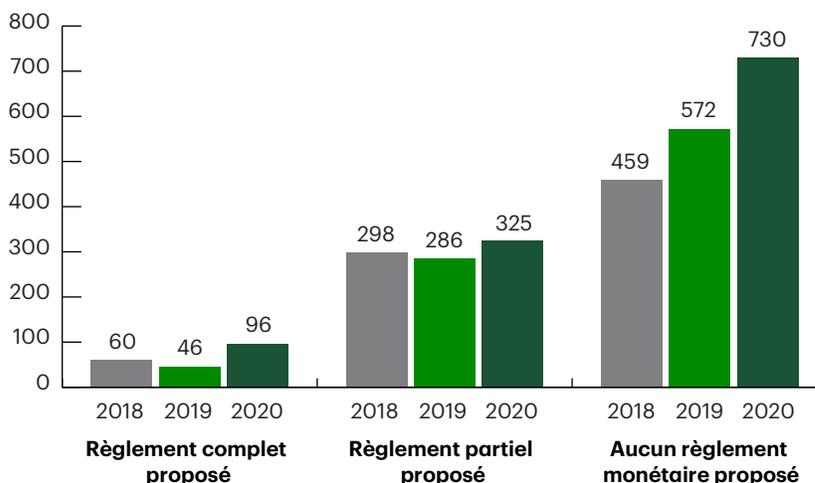
Notre enquêteur examinera en profondeur ce qui vous préoccupe. Pour ce faire, il peut procéder à des entrevues, à l'étude des documents et des dossiers, à la recherche de sources externes et à l'examen des opérations particulières. Votre collaboration est indispensable pendant tout cet exercice pour 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



Résultats à l'issue de l'examen des dossiers



Remarque : 909 dossiers liés aux services bancaires en 2020 : 83 – règlement complet proposé; 277 – règlement partiel proposé; 534 – aucun règlement monétaire proposé.



Faits saillants

La grande majorité des plaintes sont résolues directement par le secteur de la TD concerné et ne sont donc pas transmises à notre bureau.

En 2020, le taux moyen de transmission des plaintes à notre bureau après que les clients eut franchi les deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD était de

6%.

ÉTUDE DE CAS DE L'OMBUDESMAN

Annulation d'un voyage à la suite d'un accident

Chaque plainte qui nous est transmise est unique, et nous l'examinons au cas par cas, de façon impartiale et en tenant compte du point de vue du client et de celui de la TD. Par conséquent, il arrive que notre bureau fasse une recommandation qui varie d'un secteur d'activité à l'autre, même lorsque nous appuyons pleinement le processus décisionnel et d'examen du secteur. Le cas suivant est un exemple de ce type de situation.

Un client de la TD a réservé un voyage au moyen de sa carte Visa Infinite TD Classe ultime Voyages et a effectué un dépôt initial. Quelques mois plus tard, le client a malheureusement eu un accident et a dû subir une opération. L'équipe médicale traitant le client trouvait que le rétablissement allait bien et elle avait confiance que le voyage pouvait avoir lieu comme prévu. Par conséquent, le client a payé le solde du voyage à venir. Une visite subséquente chez le médecin a permis de confirmer que la situation progressait bien et qu'il n'y avait toujours aucune raison d'annuler le voyage. Malheureusement, dans les mois qui ont précédé le voyage, des complications sont survenues qui ont eu un impact sur la blessure du client, et l'équipe médicale lui a fait savoir que le voyage devait être annulé. Le client a donc annulé le voyage et présenté une réclamation d'assurance pour recevoir un remboursement.

La carte Visa Infinite TD Classe ultime Voyages est assortie d'une assurance, et le Contrat du titulaire de carte stipule que si un problème de santé préexistant (comme la blessure dont il est question ici) survient 180 jours avant le voyage, le client n'est pas admissible à un remboursement. Par conséquent, le dépôt initial du client pouvait être



couvert parce qu'il avait été payé avant l'accident, mais le solde payé après l'accident ne pouvait pas être couvert, celui-ci s'étant produit moins de 180 jours avant le voyage.

Compte tenu de notre mandat et des faits propres à ce dossier, notre bureau a plutôt recommandé qu'un paiement soit fait en geste de bonne volonté ponctuel, équivalant à la couverture maximale prévue s'il n'y avait pas eu de problème de santé préexistant. Le client n'avait aucune raison d'annuler le voyage lorsque le solde de son voyage lui a été facturé; ce n'est qu'après qu'il eut fait ce paiement que le médecin lui a conseillé d'annuler son voyage.

ÉTUDE DE CAS

Paiement de taxe foncière

Dans la dernière année, notre bureau a examiné plusieurs cas liés à des préoccupations concernant le paiement des taxes foncières, en particulier pour les maisons neuves. Voici certaines de ces préoccupations :

- La ville n'a pas envoyé le compte de taxes foncières directement à la TD.
- Le client a fourni ses comptes de taxes foncières à la TD en retard, ou a omis de le faire, ce qui a pu entraîner l'imputation de frais de retard de paiement par la ville.
- Confusion lorsque la TD a révisé le montant des paiements de taxes foncières prévus à la hausse ou à la baisse, ce qui peut se produire lorsque la TD ne reçoit pas les comptes de taxes foncières.

Remarque : Cette situation peut également se produire lorsque le compte de taxes foncières pour les maisons neuves passe du terrain seulement au terrain plus la maison nouvellement construite.

- Un client retire le surplus de son compte de taxes foncières, mais cela entraîne un déficit et fait augmenter le montant des paiements de taxes foncières.



Ce que vous devez savoir

- Si la TD paie vos taxes foncières en votre nom :
 - Vérifiez auprès de votre ville pour vous assurer qu'elle a votre adresse et vos renseignements bancaires exacts.
 - Soumettez rapidement à la TD toute facture de taxes foncières que vous recevez.
 - La portion du versement hypothécaire qui sert à payer les taxes foncières est rajustée automatiquement en fonction des factures de taxes foncières que reçoit la TD, plus tout déficit.
 - Pour les maisons nouvellement construites, les taxes foncières ne concernent que les taxes sur la propriété non bâtie pour les trois premières années seulement. Assurez-vous de lire tous les avis que vous recevez et de communiquer avec votre succursale pour ajuster la portion du paiement qui sert à payer les taxes foncières afin d'éviter tout déficit au bout de trois ans.
- Si vous avez au moins 20% de valeur nette dans votre propriété et que le prêt hypothécaire n'est pas assuré contre les défauts de paiement (également appelé prêt hypothécaire à proportion élevée), vous pouvez choisir d'effectuer vos propres paiements de taxes foncières plutôt que la TD le fasse en votre nom.
- Si vous avez des questions ou des préoccupations, vous pouvez communiquer en tout temps avec votre représentant de la TD.

4

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 par écrit 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

6%

des dossiers examinés.

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



Kerry Robbins 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 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 de la London Chamber of Commerce. 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 :

<https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/solutions-a-vos-problemes/commentaires1.jsp>

Protection de nos clients :

<https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/customer.jsp>

Ombudsman de la TD :

<https://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