



La clientèle au cœur de nos activités

Rapport annuel 2022 du Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC)



Ce rapport annuel

Ce rapport présente les résultats du BPEPC pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2022. Il comprend également des renseignements utiles sur notre mode de fonctionnement et la façon dont notre clientèle peut utiliser nos services de résolution des plaintes. Pour en savoir plus, venez nous rendre visite [en ligne](#).

Tandis que la pandémie demeurait préoccupante, car l'incertitude continuait d'avoir des répercussions sur nos vies quotidiennes, 2022 a été marquée par de nouveaux défis découlant des efforts de la Banque du Canada pour contenir l'inflation. Il faut ajouter à cela l'évolution des préférences des clients en matière de communication lorsqu'ils souhaitent se faire entendre, et les nouvelles exigences réglementaires supervisées par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui sont entrées en vigueur le 30 juin 2022, si bien que le BPEPC a constaté une augmentation du volume de plaintes dans tous les secteurs d'activité de la TD au Canada.

Notre mandat

Le BPEPC agit à titre de médiateur impartial au sein du Groupe Banque TD (la « TD » ou la « Banque »). Son rôle est d'examiner les plaintes des clients toujours non résolues à l'issue des deux premières étapes du [processus de résolution des problèmes des clients de la TD](#).

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

Notre bureau fera enquête sur les plaintes et assurera la liaison entre les clients et tous les secteurs d'activité de la TD, notamment : TD Canada Trust, Financement auto TD (Canada), Gestion de patrimoine TD (Canada), Placements directs TD et TD Assurance (TDA). 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 2022...

97%

de nos enquêtes ont été résolues dans un délai de 90 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 des problèmes des clients de la TD.

1

Nous faisons l'examen initial de votre plainte

Dans les deux jours ouvrables*

2

Nous attribuons le dossier et commençons l'enquête

Dans les cinq jours ouvrables

3

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

Dans les 90 jours civils**

4

Vous étudiez notre réponse

Délai de 30 jours civils (à partir de la date de notre réponse) aux fins d'examen et de réponse au moyen d'un formulaire de renonciation signé si une indemnité est offerte

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

** À compter de juillet 2022, ce délai est passé à 56 jours civils à compter de la date du dépôt de la plainte à la TD, dans le cas des dossiers applicables liés aux services bancaires.

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 deux jours ouvrables. Une fois que vous avez fourni 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 deux 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 :

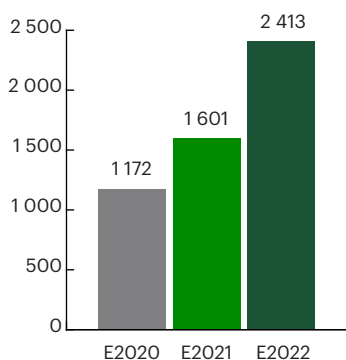
- vous ayez franchi les deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD et reçu une réponse vous demandant de communiquer avec le BPEPC si vous souhaitez transmettre votre plainte à un niveau supérieur;
- vous nous fournissiez un résumé de votre plainte, établissant clairement :
 - les problèmes que vous voudriez voir examiner par notre bureau
 - les détails de la plainte, y compris le nom des parties concernées, les dates, les lieux, les heures, etc.
 - tout aspect particulier des réponses envoyées précédemment par la TD avec lequel vous êtes en désaccord et pourquoi
 - ce que vous recherchez comme règlement (p. ex., contrepassation des frais, excuses ou autres)
- vous nous transmettiez une copie des réponses écrites que vous pourriez avoir reçues en lien avec votre plainte (p. ex., une lettre d'un directeur principal ou d'un cadre de la TD);
- 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

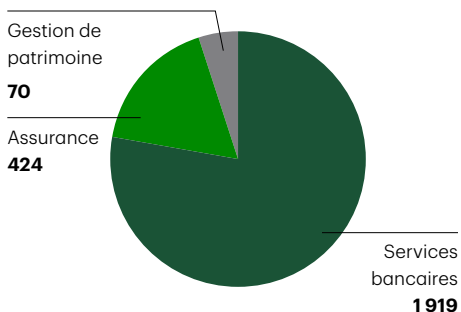
Même si notre bureau s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients de la TD, certaines plaintes courantes dépassent le cadre de notre mandat. À moins de circonstances particulières, le BPEPC n'examine pas les plaintes relatives aux questions suivantes :

- le contenu des politiques de la Banque, y compris les décisions relatives à l'octroi de crédit ou à la gestion des risques
- les niveaux des taux d'intérêt
- les frais qui sont divulgués
- les affaires pour lesquelles des procédures judiciaires sont déjà entamées ou ont été conclues
- les plaintes qui n'ont pas encore fait l'objet d'une enquête dans le cadre des deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD

Nombre total de dossiers ouverts



Dossiers ouverts par l'Unité fonctionnelle



En 2022, nous avons examiné 406 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 :

- Il s'agissait de demandes de prêt hypothécaire ou de ligne de crédit refusées.
- La TD a mis fin à la relation bancaire.
- Il s'agissait de plaintes liées à la tarification pour les comptes personnels, les cartes de crédit, les opérations de change, etc.

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

ÉTUDE DE CAS

Taux d'intérêt en hausse

À la fin de l'exercice financier de la TD, la Banque du Canada, à l'instar d'autres grandes banques centrales mondiales, avait considérablement augmenté son taux directeur, qui était de 0,25% plus tôt cette année. Cela a entraîné une hausse des taux d'emprunt pour les produits de Crédit garanti par des biens immobiliers (CGBI), comme les prêts hypothécaires, les lignes de crédit sur valeur domiciliaire et d'autres produits de crédit. Comme les taux augmentent et changent à une fréquence jamais vue depuis des décennies, notre bureau a reçu des plaintes au sujet des changements de taux d'intérêt et des produits CGBI de la clientèle.

Un client de la TD a amorcé un refinancement de prêt hypothécaire avec l'intention de le financer au plus tard le 15e jour du mois. Le client avait choisi un prêt hypothécaire à taux variable (PHTV), et la convention de prêt hypothécaire (CPH) signée indiquait un montant précis de paiement de capital et d'intérêts. Au moment du financement, le client a constaté que son paiement avait changé par rapport au montant initial indiqué dans la convention de prêt hypothécaire et a transmis sa plainte à un niveau supérieur en demandant que son paiement demeure tel que convenu.

Dans le cadre de notre processus d'enquête, l'enquêteur du BPEPC a examiné tous les documents et la correspondance pertinents, notamment en s'assurant que la TD respectait ses politiques et procédures. Il a été confirmé que la convention de prêt hypothécaire a été signée le 11e jour du mois et que la date de financement était le 15e jour. Durant cette période, le taux hypothécaire préférentiel TD avait changé en raison d'une augmentation du taux de la Banque du Canada. La convention de prêt hypothécaire indique que si le taux préférentiel de la TD change entre la date de signature et la date de financement, les paiements de capital et d'intérêts seront ajustés afin que la période d'amortissement demeure la même. Toutefois, une fois le financement effectué, aucun ajustement ne sera automatiquement apporté au montant du versement lorsque le taux hypothécaire préférentiel TD change, même si le client atteint son taux critique.



Faits supplémentaires sur les PHTV et le taux critique :

- Le taux critique est indiqué dans la convention de prêt hypothécaire (mais il change tout au long de la durée). Il s'agit du taux au-dessus duquel les paiements de capital et d'intérêts ne peuvent plus couvrir les intérêts facturés.
- Une fois que le taux d'intérêt du PHTV atteint le taux critique, le solde augmente, à moins que le client intervienne et augmente ses versements réguliers suffisamment pour couvrir les intérêts impayés au minimum ou qu'il applique un paiement forfaitaire au capital. À un certain moment, le seuil critique sera atteint et le client devra apporter des changements.
- Que le taux critique ait été atteint ou non, le PHTV sera ramené à la période d'amortissement contractuelle au moment du renouvellement ou lorsque des changements seront apportés au calendrier de versements.
- Les clients qui ont atteint le taux critique seront avisés au moyen d'une lettre (processus déterminé selon les préférences d'information du client) qui rappelle leurs options.



ÉTUDE DE CAS

Plafond de cotisation au CELI

Le gouvernement du Canada a lancé le compte d'épargne libre d'impôt (CELI) en 2009 pour inciter les Canadiens admissibles à épargner. Il s'agit d'un compte d'épargne enregistré fiscalement avantageux qui peut vous aider à gagner de l'argent à l'abri de l'impôt.

Vos droits de cotisation correspondent au plafond de cotisation pour l'année courante, plus tout droit de cotisation inutilisé des années précédentes, plus le montant total des retraits du CELI effectués au cours de l'année précédente.

Ce que vous devez savoir :

- Toutes les cotisations versées dans l'année à votre CELI, y compris la recotisation des retraits, sont prises en compte dans vos droits de cotisation.
- Chaque année, le gouvernement calcule le montant de vos droits de cotisation à un CELI, et il est important de connaître vos retraits et vos cotisations pour éviter toute pénalité.
- Bien que votre conseiller TD soit disponible pour vous donner des conseils généraux sur le CELI (voir [ici](#)), en fin de compte, il vous incombe, en tant que titulaire du compte, de faire le suivi du plafond de cotisation et de ne pas le dépasser, car il y a des conséquences pour les cotisations excédentaires à votre CELI (pour en savoir plus, consultez le site Web de l'ARC [ici](#)).

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

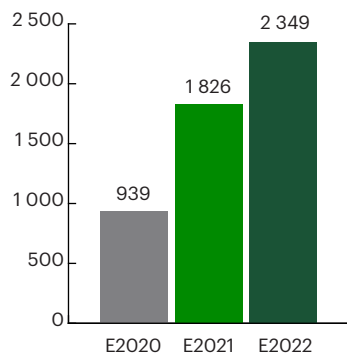
Dès la réception des renseignements nécessaires à notre examen initial, nous vous transmettons des renseignements importants sur notre processus de résolution des plaintes et votre dossier est attribué à un enquêteur. Cet enquêteur détermine si votre plainte respecte le cadre de notre mandat, puis commence l'enquête.

Revue de l'année

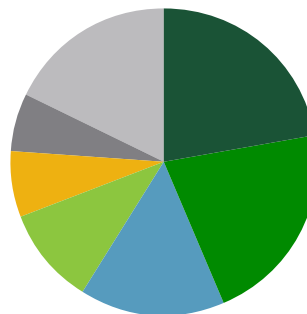
Notre bureau a réglé un total record de 2349 dossiers, ce qui représente une hausse de 29% par rapport à 2021 et de 151% par rapport à 2020. Le délai moyen pour mener une enquête est de 40 jours : 38 jours pour les services bancaires, 51 jours pour l'assurance et 54 jours pour les dossiers de Gestion de patrimoine. Depuis le 30 juin 2022, 96% des dossiers applicables liés aux services bancaires qui sont parvenus à notre bureau ont été fermés dans les 56 jours suivant leur transmission au premier point de contact, conformément au [processus de résolution des problèmes des clients de la TD](#).

Nous continuons de recommander des mesures préventives aux divers secteurs de la TD pour traiter les plaintes et les frustrations des clients observées par notre bureau.

Dossiers fermés



Dossiers fermés par nature de la préoccupation



Fraude	524	22 %
Éléments liés à un service et erreurs	502	21 %
Caractéristiques du produit et politiques	363	15 %
Tarifification et frais	241	10 %
Décision	160	7 %
Réclamations d'assurance	143	6 %
Autres	416	18 %



Le saviez-vous?

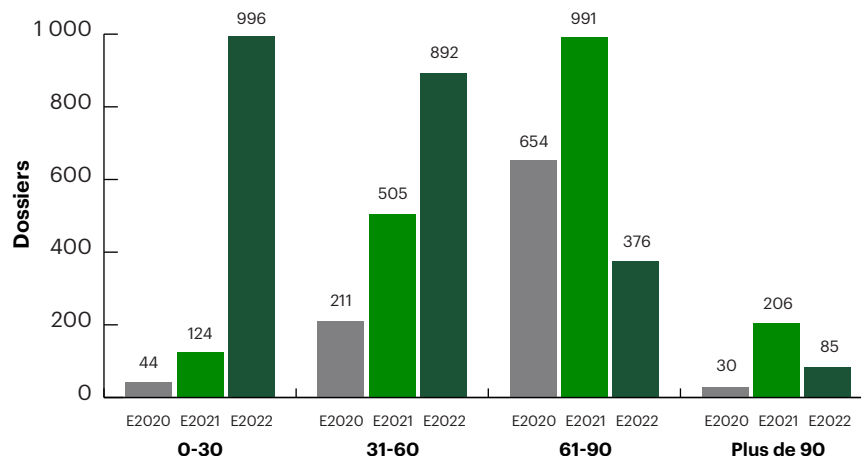
Nous sommes reconnaissants des commentaires des clients et nous voulons toujours savoir ce que nous pouvons faire pour améliorer votre expérience en tant que client. Peu importe si la plainte respecte ou dépasse le cadre de notre mandat, nous nous assurons toujours de transmettre vos commentaires aux secteurs d'activité concernés de la TD afin de prévenir d'autres plaintes dans l'avenir. Les suggestions d'amélioration des processus peuvent porter sur des produits ou services en particulier, comme une caractéristique de l'appli TD, sur la modification d'une procédure afin d'améliorer l'expérience ou sur des mesures que nous pouvons prendre pour accroître notre engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion.

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

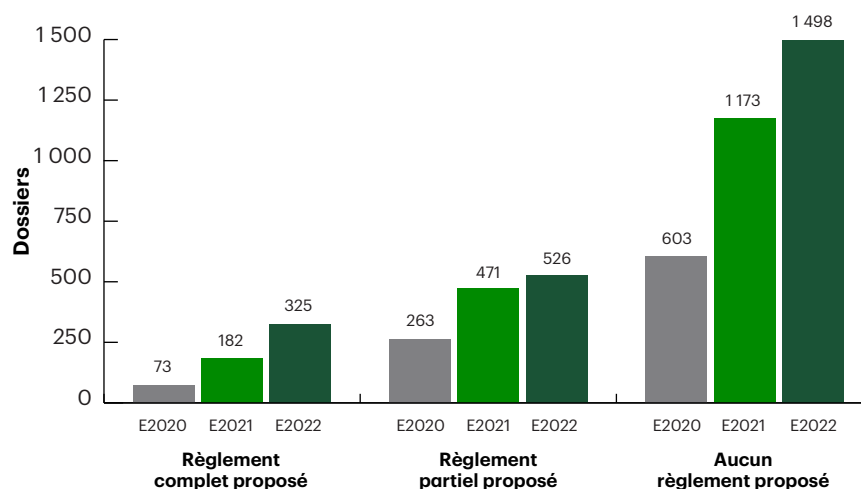
Notre enquêteur examinera en profondeur ce qui vous préoccupe. Pour ce faire, il peut procéder à des entrevues, à l'étude des documents et des dossiers, à la recherche de sources externes et à l'examen d'opérations particulières. Votre collaboration est indispensable pendant tout cet exercice pour que l'enquête soit menée de façon exhaustive. Nous avons pour objectif de mener nos enquêtes à bien dans un délai de 90 jours. À compter de juillet 2022, ce délai est passé à 56 jours civils à compter de la date du dépôt de la plainte à la TD, dans le cas des dossiers applicables liés aux services bancaires. Nous nous engageons à vous tenir au courant de la date d'achèvement prévue tout au long du processus.

Une fois le travail de l'enquêteur terminé, ce dernier présente son rapport et ses recommandations à son directeur principal ou au vice-président et chef du BPEPC aux fins d'examen. 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



Résultats pour les services bancaires en 2022 : Sur 2349 dossiers, 325 ont fait l'objet d'une proposition de règlement complet, 526 ont fait l'objet d'une proposition de règlement partiel et 1 498 n'ont fait l'objet d'aucune proposition de règlement.



Faits saillants

La plupart des plaintes de la TD sont résolues directement dans les secteurs d'activité de la TD et ne sont donc pas transmises à notre bureau. Le taux moyen de transmission à notre bureau a été de

5%

après que les clients ont suivi les deux premières étapes du [processus de résolution des problèmes des clients de la TD](#) en 2022.

ÉTUDE DE CAS

Fraude de l'enquêteur bancaire

Chaque année, notre bureau examine les préoccupations liées à divers types d'escroqueries transmises à un niveau supérieur. L'escroquerie de l'enquêteur bancaire se produit lorsqu'un fraudeur se fait passer pour un employé de la Banque et vous demande de participer à une enquête pour attraper un fraudeur. Le cas ci-dessous est un exemple de fraude par un enquêteur bancaire examinée par notre bureau.

Le client de la TD a reçu un appel d'un fraudeur qui prétendait être un employé de la TD. Le fraudeur a demandé au client de confirmer deux tentatives d'opération et l'a informé qu'un fraudeur avait effectué une autre tentative dans un commerce à proximité, indiquant que son compte avait été compromis. Le fraudeur a ensuite demandé au client d'aider la TD à repérer le fraudeur en effectuant une série d'opérations sans frais pour lui. Il a déclaré que les fonds avaient déjà été transférés dans le compte du client et lui a demandé d'utiliser les fonds pour acheter des cartes-cadeaux.

Le client a suivi les instructions du fraudeur, a acheté des cartes-cadeaux et fourni les codes d'accès pour le remboursement au fraudeur par téléphone. Le fraudeur a demandé au client de se rendre dans diverses succursales de la TD pour effectuer des retraits en espèces et des retraits aux guichets automatiques bancaires afin de les déposer dans une machine à bitcoins. Le client a suivi les instructions du fraudeur, qui lui a dit qu'il avait reçu un virement de fonds par courriel de 250 \$ en reconnaissance de son soutien dans le cadre de l'enquête.

Lorsqu'il s'est rendu compte qu'il avait été victime d'une fraude, le client a transmis sa plainte au BPEPC. Dans le cadre de notre processus d'enquête, l'enquêteur du BPEPC a examiné tous les documents et la correspondance pertinents. Les constatations ont permis de conclure que le client avait fourni ses codes d'accès personnels de la TD au fraudeur, ce qui lui a permis d'entrer le mot de passe à usage unique de la TD pour ouvrir une session sur un nouvel appareil. Grâce à cet accès, le fraudeur a transféré des fonds de la ligne de crédit non garantie (LCNG) du client dans son compte-



chèques pour effectuer les retraits. Le client n'a également pas fourni de renseignements lorsque la succursale s'est renseignée sur l'objet des retraits, ce qui a limité la capacité de la Banque à aider à repérer la fraude. Ultimement, l'enquête du BPEPC a confirmé que le client avait effectué les opérations contestées volontairement, en divulguant ses codes d'accès personnels de la TD, ce qui a permis les transferts entre sa LCNG et son compte-chèques.

Conseils pour lutter contre la fraude :

- Si vous recevez un appel d'une personne prétendant travailler à votre banque, notez son nom, puis raccrochez. Appelez la banque en utilisant son numéro de téléphone public.
- La TD ne vous demandera jamais de divulguer vos mots de passe ou votre NIP par téléphone.
- Le Groupe Banque TD ne vous demandera jamais de l'aide dans le cadre d'une enquête secrète et ne vous demandera jamais de mentir à la TD. Pour en savoir plus sur ce que votre banque ne vous demandera jamais, consultez les informations [ici](#).
- Pour en savoir plus sur les façons de vous protéger contre la fraude et les escroqueries courantes, consultez les informations [ici](#).



ÉTUDE DE CAS

Réclamation d'assurance auto

Si vous vous trouvez dans la situation malheureuse d'un accident de voiture, dès que vous êtes en mesure de le faire en toute sécurité, il est essentiel de communiquer avec votre assureur TDA.

Pendant le processus d'indemnisation, il est important que vous fassiez ceci :

- Assurez-vous de comprendre les protections et les limites de votre police; par exemple, la protection pour un véhicule de location peut être limitée à un certain nombre de jours ou à un certain montant – vérifiez le montant de la protection que vous avez pour pouvoir gérer vos coûts et ne pas payer de votre poche.
- Faites vos recherches et déterminez rapidement qui doit réparer votre véhicule – TDA offre des ateliers de réparation approuvés, mais vous pouvez aussi choisir de faire effectuer les réparations par l'atelier de votre choix.
- Si votre véhicule est considéré comme une perte totale, TDA tiendra compte de divers facteurs et examinera les ventes de véhicules comparables dans votre région. Assurez-vous de fournir tous les renseignements pertinents sur la marque, le modèle, les améliorations, le kilométrage, l'âge et l'état pour vous aider à obtenir une évaluation exacte.

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 demanderons 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 pourrez transmettre votre plainte au service d'ombudsman externe pertinent.

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

- Pour les plaintes bancaires, le service externe est l'[ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires](#) (ADRBO).
- Pour les plaintes relatives aux placements, le service externe est l'[Ombudsman des services bancaires et d'investissement](#) (OSBI).
- Pour les plaintes relatives aux assurances en général, le service externe est le [Service de conciliation en assurance de dommages](#).
- Pour les plaintes relatives à l'assurance Vie et Santé, le service externe est l'[Ombudsman des assurances de personnes](#) (OAP).
- Pour les résidents du Québec, le service externe est l'[Autorité des marchés financiers](#) (AMF) pour les plaintes portant sur l'assurance générale, l'assurance Vie et Santé ainsi que les placements.



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, se sont prononcés en faveur du client dans

3%

des dossiers examinés.

À propos de Kerry Robbins, vice-présidente et chef, Bureau principal d'examen des plaintes de clients



Kerry Robbins est vice-présidente et chef du Bureau principal d'examen des plaintes de clients. Elle est au service de 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 Crédit garanti par des biens immobiliers. Madame Robbins est titulaire d'un baccalauréat du University College de la Western University et d'une maîtrise en administration des affaires de l'Anglia Business School de Cambridge, en Angleterre.

Elle siège également au conseil d'administration de la Chambre de commerce de Londres. Elle est reconnue au sein de la Banque 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 de la TD :

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

Protéger nos clients :

<https://www.td.com/ca/fr/a-propos-de-la-td/services-ala-clientele>

Bureau principal d'examen des plaintes de clients :

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

Courriel : td.bpepc@td.com

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

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