



Rapport annuel 2016 de l'ombudsman



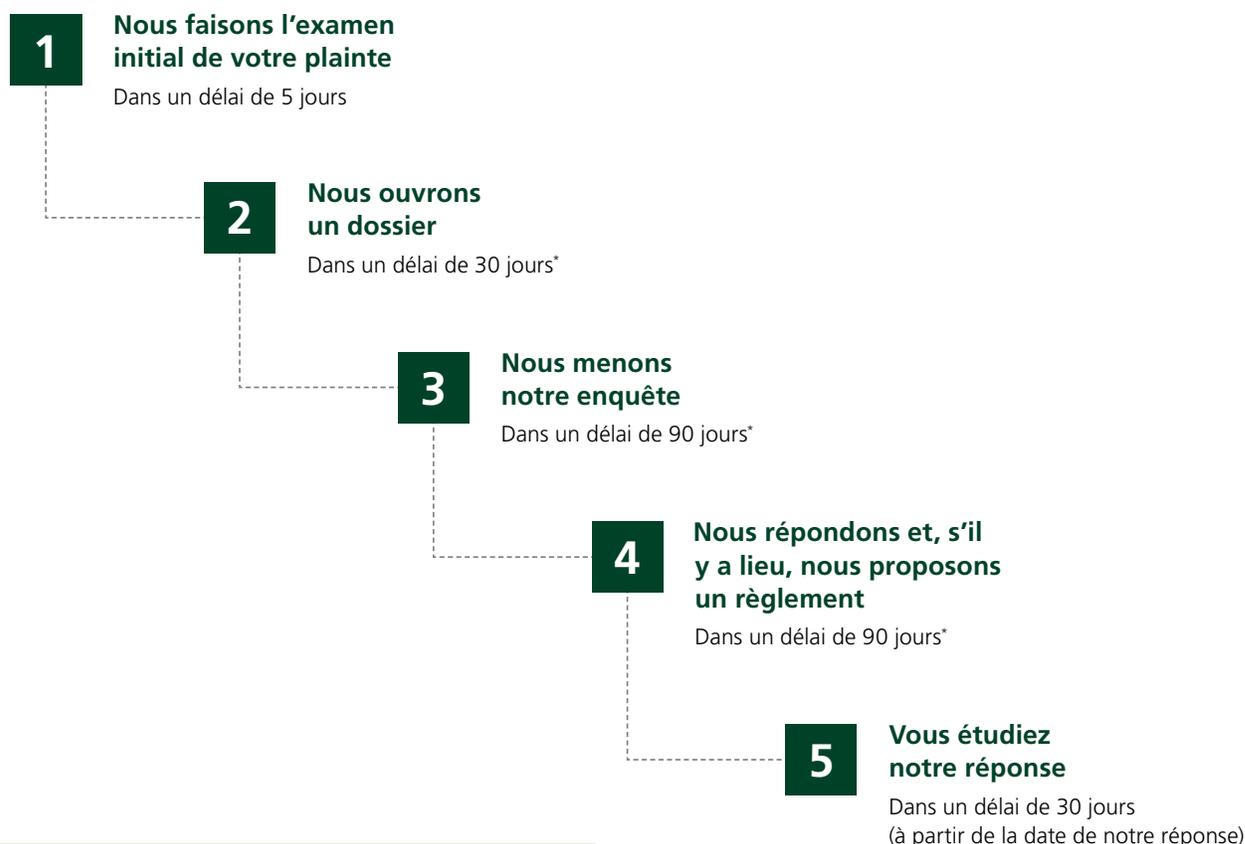
## Rapport annuel

Ce rapport présente les résultats du Bureau de l'ombudsman de la TD pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2016. 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/ombudsmanfr](http://www.td.com/ombudsmanfr).

## Notre mandat

Le Bureau de l'ombudsman de la TD est un organisme indépendant 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, Gestion de patrimoine TD, TD Assurance, Financement auto TD, Services bancaires commerciaux TD et MBNA. 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



### FAIT SAILLANT

- En 2016, nous avons traité 95 % des dossiers en 90 jours ou moins, et 50 % en 60 jours ou moins.

\*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 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 cinq 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 :

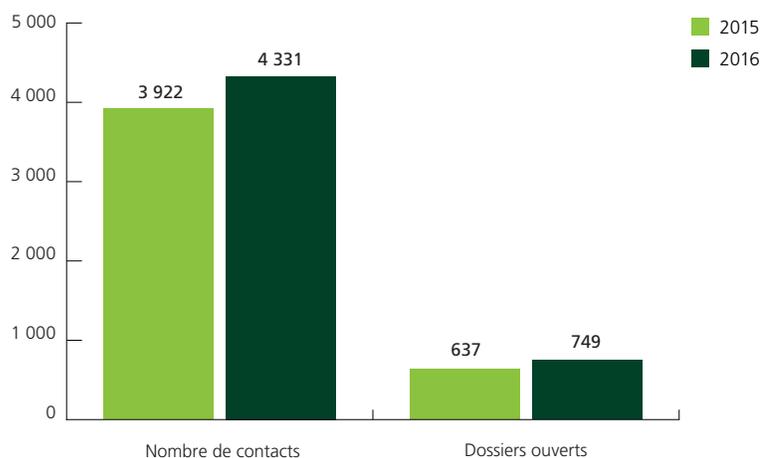
- vous ayez franchi les deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#) et reçu une réponse écrite vous demandant de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman;
- vous nous fournissiez un résumé écrit de votre plainte, établissant clairement :
  - les problèmes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



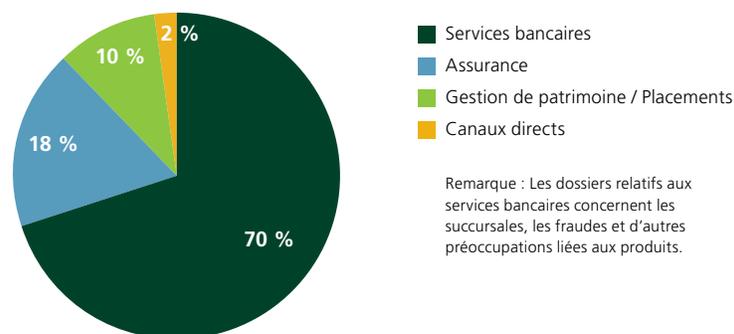
## ÉTAPE 2 : NOUS OUVRONS UN DOSSIER

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 2016, notre bureau a ouvert 749 dossiers, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à 2015. Le délai moyen d'examen était de 61 jours et 95 % 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.

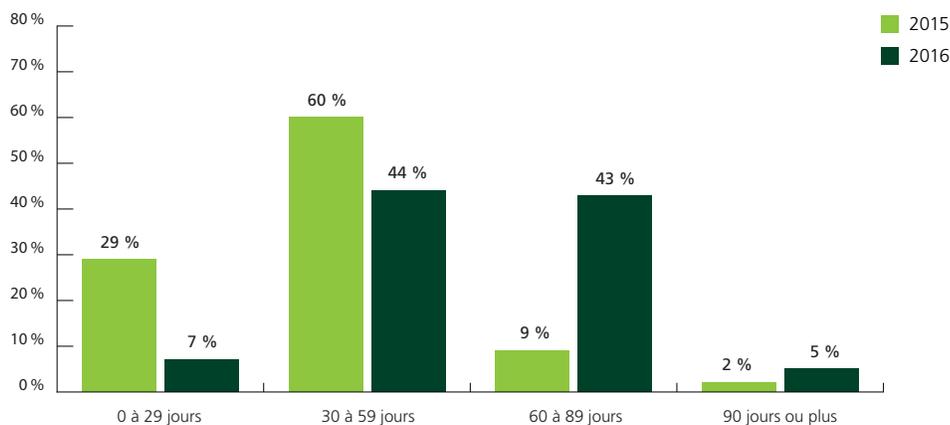
### Dossiers ouverts par unité fonctionnelle



## 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 relevés bancaires, 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 et fraudeurs

Un client de la TD a reçu un appel téléphonique d'un individu disant travailler pour l'Agence du revenu du Canada (ARC). Il apprend qu'il doit des arriérés d'impôt à l'ARC et qu'à moins d'un paiement immédiat du solde, il sera arrêté, puis déporté. Le fraudeur informe le client que l'ARC a conclu une entente avec Apple pour que le paiement sécurisé ne puisse être reçu que sous forme de cartes-cadeaux iTunes. Dans les jours qui ont suivi, le client a dû se rendre dans divers magasins pour acheter 6 000 \$ en cartes-cadeaux iTunes, pour ensuite fournir au fraudeur les codes de téléchargement.

Quelques jours plus tard, le client comprend qu'il a été victime d'une escroquerie et signale l'incident à la police. Le client communique ensuite avec la TD pour demander le remboursement complet de l'argent remis au fraudeur. Il croit que la TD doit lui rembourser le montant total, car il a été victime d'une escroquerie.

Le Bureau de l'ombudsman de la TD a examiné la plainte et a rejeté la demande de remboursement du client. Le client a effectué toutes les opérations litigieuses de son plein gré et a utilisé sa carte Accès originale et son propre NIP. Aucun employé de la TD n'a participé à



ces opérations et il aurait été impossible pour la Banque de protéger le client. Finalement, en utilisant sa carte et son NIP pour effectuer l'opération, le client a autorisé les opérations en bonne et due forme.

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. Pour vous aider à vous protéger, prenez note des signes de fraude, des ressources et des conseils ci-après.

### Signes de fraude à surveiller

- On vous demande de virer des fonds à quelqu'un que vous ne connaissez pas.
- On vous demande d'être malhonnête ou de ne pas tout dire à un employé de la TD.
- La communication a été amorcée par un tiers, soit par téléphone ou par courriel.
- On vous demande des renseignements personnels, notamment votre nom, votre adresse, votre courriel, votre numéro de téléphone ou de l'information sur votre compte bancaire.

### Conseils pour vous protéger

- **Protégez toujours votre NIP** et ne le communiquez jamais à un membre de la famille ou à vos amis.
- **Soyez sur vos gardes si quelqu'un essaie de détourner votre attention au guichet automatique** – Terminez votre opération avant de parler à qui que soit et protégez votre NIP avec votre main.
- **Ne donnez jamais vos renseignements bancaires, par exemple votre numéro de carte de crédit, à une personne que vous ne connaissez pas ou en qui vous n'avez pas confiance.**

### Liens et ressources

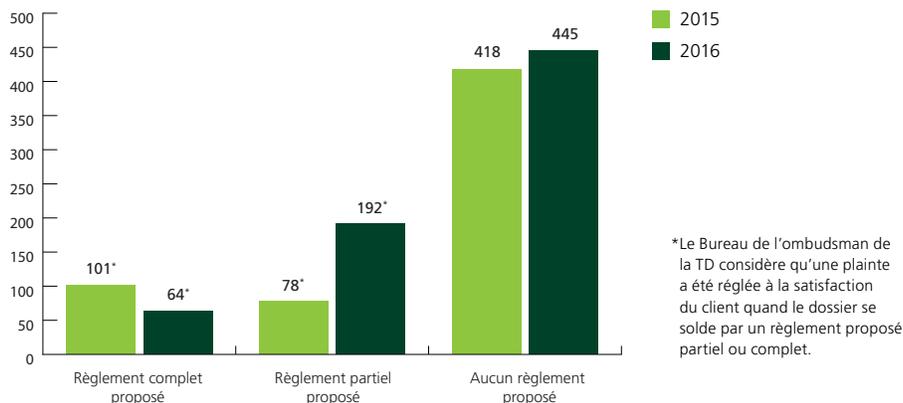
Si vous suspectez une fraude, envoyez un courriel à [phishing@td.com](mailto:phishing@td.com) (pour la fraude par courriel ou en ligne) ou composez le 1-800-895-4463.

Pour en savoir plus sur la fraude, visitez le [Centre antifraude du Canada](#) sur le site du gouvernement du Canada.

## 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 est envoyée au client.

### Résultats à l'issue de l'examen des dossiers



### Étude de cas : Demande d'annulation de l'assurance Protection de crédit

Notre cliente avait deux lignes de crédit sur valeur domiciliaire (LDCVD) à la TD. Pour parer aux imprévus, elle avait choisi de souscrire une assurance vie et maladies graves pour les deux LDCVD, couramment appelée assurance Protection de crédit. En décembre 2015, sa situation personnelle avait changé et elle jugeait qu'elle n'avait plus besoin de l'assurance Protection de crédit. Elle s'est rendue à sa succursale pour annuler l'assurance Protection de crédit et, conformément aux procédures habituelles, on l'a mise en contact avec un représentant de TD Assurance (TDA). La cliente a rempli ce qu'elle croyait être les bons formulaires pour annuler l'assurance Protection de crédit et le personnel de la succursale les a envoyés à TDA.

En rentrant chez elle après de longues vacances, elle a remarqué que les primes d'assurance Protection de crédit avaient continué d'être prélevées. Elle a communiqué avec TDA, qui a effectué une recherche et a constaté que les formulaires reçus en décembre 2015 demandaient l'annulation de l'assurance Protection de crédit pour une seule des lignes de crédit sur valeur domiciliaire. Comme il n'y avait pas de formulaire d'annulation pour la deuxième ligne de crédit sur valeur domiciliaire, TDA a refusé de rembourser les primes.



Quand la plainte est arrivée au Bureau de l'ombudsman, notre enquêteur a conclu que même s'il n'y avait en dossier aucun formulaire de demande d'annulation de l'assurance Protection de crédit pour la deuxième ligne de crédit sur valeur domiciliaire, la demande d'annulation de l'assurance pour l'une des lignes de crédit soutenait la version des faits de la cliente, c'est-à-dire qu'elle avait demandé à la succursale d'annuler l'assurance Protection de crédit pour les deux LDCVD.

Notre bureau évalue toujours les plaintes en se fondant sur leurs circonstances particulières et dans ce cas, il a conclu que la cliente avait probablement l'intention d'annuler l'assurance Protection de crédit pour les deux LDCVD. Par conséquent, toutes les primes d'assurance Protection de crédit prélevées après décembre 2015 ont été remboursées à la cliente.

### À retenir

- La Protection de crédit est une assurance facultative qui peut verser une indemnité à condition de satisfaire à certains critères. Il existe deux types d'assurance Protection de crédit : Assurance vie et assurance maladies graves.
- Les clients peuvent annuler leur police d'assurance Protection de crédit en tout temps et sans pénalité. De plus, ils disposent de 30 jours à partir de la réception de leur certificat d'assurance pour annuler leur police et obtenir le remboursement complet des primes facturées.
- Les primes de Protection de crédit figurent sur vos relevés. Vérifiez régulièrement les opérations effectuées dans votre compte pour vous assurer que toutes les écritures sont exactes et communiquez avec nous dès que vous remarquez des écarts.

## ÉTAPE 5 : VOUS ÉTUDIEZ NOTRE RÉPONSE

Si notre recommandation est que la Banque 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 \(OAP\)](#).



### 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 19 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 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.

#### FAIT SAILLANT :

- L'ADRBO, l'organisme externe de traitement des plaintes bancaires pour les clients de la TD, a été en accord avec la recommandation de la TD dans 90 % des cas qu'il a examiné.

### Renseignements supplémentaires

#### Processus de résolution des 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/ombudsmanfr](http://www.td.com/ombudsmanfr)

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