



# Droit devant en toute confiance

Rapport annuel 2023 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 2023. Il comprend également des renseignements utiles sur notre mode de fonctionnement et la façon dont la clientèle peut utiliser les services de résolution des plaintes de la TD. Pour en savoir plus, venez nous rendre visite [en ligne](#).

Cette année encore, de nombreux Canadiens ont eu de la difficulté à composer avec la hausse du coût de la vie partout au pays. Pour ramener l'inflation dans les fourchettes cibles, la Banque du Canada a continué à augmenter les taux d'intérêt, ce qui a eu un impact supplémentaire sur le coût de l'emprunt. Cette réalité économique a contribué au volume de plaintes pour le BPEPC, et ce, pour 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<sup>1</sup>

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 directement, 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.



### En bref

En 2023,

# 82%

de nos enquêtes ont été fermées dans un délai de 40 jours. Nous nous sommes prononcés en faveur du client dans

# 38%

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](#). À cette fin, « fermé » signifie que le BPEPC a examiné la plainte et a communiqué la décision finale au client.

1

### Nous faisons l'examen initial de votre plainte

Délai de deux jours ouvrables<sup>2</sup>

2

### Nous attribuons le dossier et commençons l'enquête

Délai de cinq jours ouvrables

3

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

Délai de 40 jours civils au BPEPC<sup>3</sup>

4

### Vous étudiez notre réponse

Délai de 30 jours civils (à partir de la date de notre réponse) pour examiner et répondre au moyen d'un formulaire de règlement et de renonciation signé si un dédommagement est offert.

<sup>1</sup> Les délais de réponse indiqués sont des niveaux de service cibles.

<sup>2</sup> Si vous avez fourni l'information nécessaire concernant votre plainte.

<sup>3</sup> Compte tenu du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada, qui est entré en vigueur le 30 juin 2022, ce délai a été réduit, passant 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

Lorsque vous communiquez avec notre bureau pour une plainte, que ce soit par téléphone, par courriel ou par la poste, nous accusons réception de la plainte dans un délai de deux jours ouvrables. Une fois que vous aurez fourni les renseignements nécessaires au sujet de votre plainte, nous effectuerons un premier examen pour déterminer si votre plainte relève de notre mandat. Nous nous engageons à effectuer 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 :

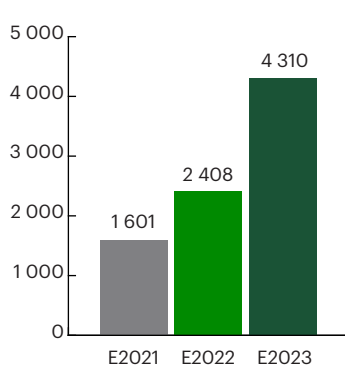
- Vous avez déjà suivi les deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD et avez reçu une réponse qui vous indique de communiquer avec le BPEPC si vous souhaitez transmettre votre plainte à un niveau supérieur.
- Vous nous fournissiez un résumé de votre plainte, 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 élément particulier des réponses que vous avez reçues de la TD avec lequel vous n'êtes pas d'accord et pourquoi;
  - ce que vous recherchez comme règlement (p. ex., contrepassation des frais, excuses ou autres).
- Vous transmettiez une copie de toute réponse écrite que vous pourriez avoir reçue concernant votre préoccupation, comme une lettre d'un directeur principal ou d'un dirigeant de la TD.
- Vous confirmiez vos coordonnées (courriel, adresse postale et numéro de téléphone) et mode de communication préféré.

### Plaintes dépassant le cadre de notre mandat

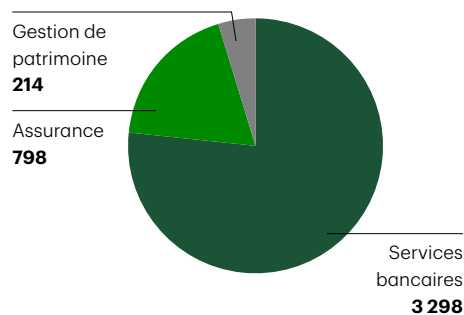
Bien que notre bureau s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients de la TD, certaines plaintes courantes ne relèvent pas de notre mandat d'examen. À moins qu'il y ait des circonstances atténuantes particulières, le BPEPC n'examinera pas les plaintes concernant :

- 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 de problèmes des clients de la TD.

### Dossiers ouverts



### Secteur d'activité



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



### En 2023, nous avons reçu 490 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 décisions de crédit pour les augmentations, les diminutions et les révocations de limite.
- 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.



## ÉTUDE DE CAS

# Analyse des besoins d'assurance

Au cours de l'hiver 2023, un client s'est réveillé et a découvert que son garage été cambriolé et que parmi les objets volés, il y avait un vélo électrique d'assez grande valeur. Le client a immédiatement avisé la police et a communiqué avec son assureur, TDA, pour faire une réclamation.

Après examen de la réclamation, il s'est avéré que le vélo du client valait beaucoup plus que la valeur qu'il avait choisi d'assurer, et TDA a couvert le montant jusqu'à concurrence de la limite qu'il avait sélectionnée. Le client ne s'est pas montré satisfait et a transmis le dossier au BPEPC pour faire appel de la décision et demander que l'intégralité de la valeur du vélo soit couverte.

Dans le cadre de notre processus d'enquête, l'enquêteur du BPEPC a examiné la correspondance et les documents pertinents, notamment pour s'assurer que la TD avait respecté ses politiques et procédures. Il a pu confirmer que TDA avait offert l'indemnité de couverture maximale adéquate pour un vélo, conformément aux limites spéciales de la police d'assurance.

Un examen détaillé a révélé que le client avait souscrit sa police d'assurance habitation plusieurs années auparavant, et ce, avant d'acheter le vélo électrique et qu'il n'avait pas informé TDA de l'achat du vélo. Chaque année, au renouvellement, le client a reçu les documents relatifs à sa police par envoi postal, afin qu'il passe en revue les détails de la police pour s'assurer que sa protection répondait parfaitement à ses besoins. Lors des appels téléphoniques entre le client et TDA au cours de cette période, le client a refusé toutes les suggestions de révision des protections qui aurait aidé TDA et le client à voir si la couverture répondait à ses nouveaux besoins.



## Ce que vous devez savoir

- Il est essentiel de vérifier que votre assurance habitation répond à vos besoins particuliers et comprend vos effets personnels, comme des vélos, des bijoux, des articles de collection et plus encore.
- Passez en revue les documents de votre police chaque année et informez votre assureur de tout changement ou si l'une de vos protections actuelles semble insuffisante.
- Vous pouvez à tout moment effectuer la révision facultative des protections avec TDA en vue de repérer les lacunes potentielles dans votre couverture.



## ÉTUDE DE CAS

# Comment se protéger de la fraude

Les Canadiens continuent d'être les cibles de nombreux types d'escroqueries, comme celles où des fraudeurs se font passer pour des employés de banque. Lorsque vous prenez un appel téléphonique imprévu provenant d'une personne qui affirme être employée par votre banque, il est important de garder en tête ce qui suit.

Ce que la banque ne fera jamais :

1. Vous appeler pour vous demander des renseignements personnels.
2. Vous demander de garder un secret ou d'être malhonnête.
3. Vous menacer d'annuler vos services.
4. Vous demander d'accéder à votre appareil à distance, y compris un ordinateur, une tablette ou un appareil mobile.
5. Vous presser à faire quelque chose.
6. Vous demander de l'aide en lien avec une enquête.
7. Vous demander d'acheter des cartes-cadeaux.
8. Vous demander de faire un virement dans le cadre d'une enquête.

**Il est important que vous compreniez comment vous protéger d'une fraude. Pour en savoir plus, visitez la page [Comment vous protéger](#) ou le [Centre antifraude du Canada](#).**

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

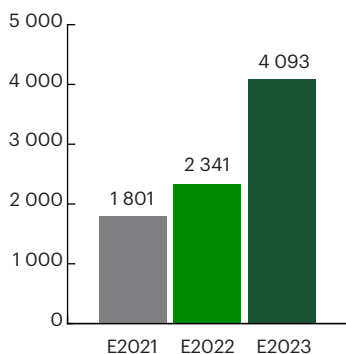
Dès la réception des renseignements nécessaires à notre examen initial, nous vous transmettons des renseignements importants sur notre processus de résolution des plaintes et votre dossier est attribué à un enquêteur. Cet enquêteur détermine si votre plainte respecte le cadre de notre mandat, puis commence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

### Revue de l'année

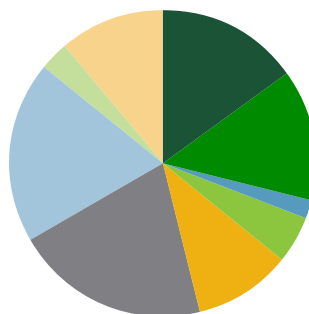
Notre bureau a réglé un total record de 4 093 dossiers en 2023, ce qui représente une hausse de 75% par rapport à 2022 et de 127% depuis 2021. Le délai moyen pour fermer une enquête au BPEPC est de 27 jours : 25 jours pour les services bancaires, 34 jours pour l'assurance et 38 jours pour les dossiers de Gestion de patrimoine. En 2023, 93% des dossiers applicables liés aux services bancaires qui sont parvenus à notre bureau ont été fermés dans un délai de 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



### Principaux types de préoccupation



|  |     |       |
|--|-----|-------|
| Fraude                                       | 625 | 15,3% |
| Réclamations d'assurance                     | 559 | 13,7% |
| Risque lié à la conduite                     | 85  | 2,1%  |
| Décision - Crédit, retenues et contestations | 201 | 4,9%  |
| Frais, tarification et taux                  | 424 | 10,4% |
| Politiques et procédures                     | 835 | 20,4% |
| Plainte liée aux services                    | 793 | 19,4% |
| Système et équipement                        | 117 | 2,9%  |
| Autres                                       | 454 | 11,1% |



### 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 et mesures à prendre aux équipes de direction et aux secteurs d'activité de la TD concernés afin de prévenir d'autres plaintes à 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 l'engagement de la TD à l'égard de la diversité et de l'inclusion.**

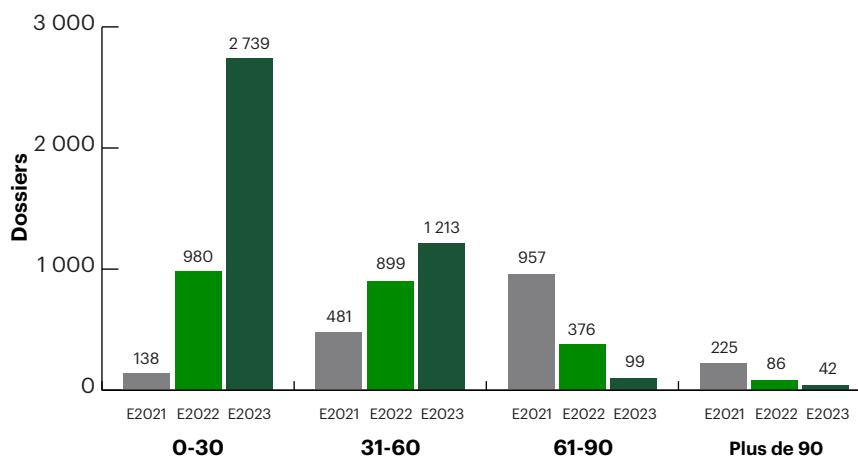
### 3

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

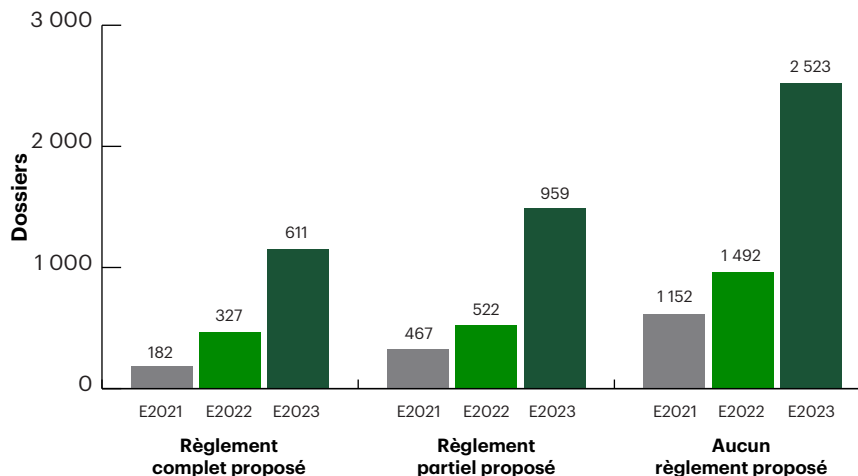
Un enquêteur du BPEPC examinera attentivement vos préoccupations et, ce faisant, il pourra mener des entrevues, examiner des documents et des dossiers, faire des recherches sur des sources externes et examiner des opérations particulières. Votre collaboration est indispensable pendant tout cet exercice pour que l'enquête soit menée de façon exhaustive. Nous avons pour objectif au BPEPC de mener toutes les enquêtes dans les 40 jours civils. Pour les dossiers bancaires applicables, nous nous efforçons d'effectuer le traitement dans les 56 jours civils suivant la date à laquelle vous avez soumis votre plainte à la TD. 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 la direction du BPEPC 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.

### Durée de l'examen du dossier



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



Résultats pour les services bancaires en 2023 : Sur 4 093 dossiers, des recommandations complètes pour lesquelles les clients ont obtenu le résultat qu'ils escomptaient ont été proposées pour 611 cas; des recommandations partielles ont été proposées pour 959 cas; et aucune recommandation n'a été proposée pour 2 523 cas.



### En bref

La plupart des plaintes faites à la TD sont résolues directement au premier point de contact lorsque les clients font part de leurs préoccupations pour la première fois.

## Seulement 9%

des plaintes sont transmises à un niveau supérieur dans les secteurs d'activité de la TD. Parmi les plaintes transmises à un niveau supérieur dans un secteur d'activité, le taux moyen de transmission au BPEPC après que les clients ont suivi les deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD a été de

## 6%

en 2023.

## Hausse des taux d'intérêt pour les propriétaires



Au cours de l'exercice 2023 de la Banque, la Banque du Canada a continué de relever ses taux de référence dans un effort pour ramener l'inflation dans les fourchettes cibles. Chaque fois que la Banque du Canada a augmenté ses taux, la Banque a réagi en apportant des changements en conséquence, comme le taux hypothécaire préférentiel TD. Le BPEPC a reçu une augmentation marquée des préoccupations liées au coût de l'emprunt.

Pour les propriétaires et les propriétaires potentiels, il est essentiel de comprendre les répercussions potentielles de la hausse des taux d'intérêt sur leur prêt hypothécaire ou d'autres prêts, et sur les versements correspondants. Déterminer quel type de prêt hypothécaire à taux fixe ou à taux variable vous convient le mieux est une étape essentielle du processus d'accession à la propriété et de la compréhension des répercussions potentielles sur votre budget et votre épargne.

### Ce que vous devez savoir :

#### Prêts hypothécaires à taux fixe

- Le prêt hypothécaire à taux fixe est un prêt hypothécaire dont le taux d'intérêt ne change pas pendant toute sa durée.
- Une fois que votre prêt hypothécaire est actif, peu importe les éventuels changements apportés aux taux d'intérêt de la Banque, votre taux d'intérêt ne changera pas, et le montant de vos versements hypothécaires ne changera pas non plus, pendant toute la durée de votre prêt.

#### Prêts hypothécaires à taux variable

- Dans le cas d'un prêt hypothécaire à taux variable de la TD, votre taux d'intérêt sera calculé en fonction du taux hypothécaire préférentiel TD, qui peut fluctuer ou varier tout au long de la durée.
- Par conséquent, le taux variable que vous obtenez quand vous contractez ou renouvelez votre prêt hypothécaire TD peut augmenter ou diminuer pendant la durée du prêt. Si le taux hypothécaire préférentiel TD baisse, une plus grande proportion du versement hypothécaire sera destinée au remboursement du capital du prêt. Par contre, si le taux hypothécaire préférentiel TD augmente, une plus grande part de vos versements hypothécaires sera consacrée aux intérêts et une moins grande partie sera consacrée au remboursement du capital.
- Au renouvellement, il faut aussi s'attendre à voir un ajustement du montant des versements hypothécaires pour que le calendrier de remboursement initial soit respecté. Comme le montant de vos versements est resté le même pendant toute la durée de votre prêt, si les taux augmentent, vous devrez peut-être augmenter le montant de vos versements hypothécaires au renouvellement. Cette situation peut aussi survenir quand on modifie le calendrier de remboursement pendant la période de prêt.

Si vous souhaitez en savoir plus, rendez-vous sur [Actualités TD](#).



### Le saviez-vous?

## Accessibilité à la TD

L'inclusion a toujours été au cœur de la mission, de la stratégie et de la culture de la TD. Le Plan d'accessibilité de la TD 2023-2026 a été publié pour remplir cette mission et atteindre les objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*. Le plan a été élaboré en consultation avec les clients, le grand public qui ne fait pas partie notre clientèle et les collègues ayant une incapacité pour s'assurer qu'il tient compte de leurs besoins.

La TD comprend qu'offrir aux clients et aux collègues un environnement dépourvu d'obstacles est un engagement continu; c'est pourquoi elle est déterminée à faire de l'accessibilité l'une de ses principales priorités. La TD continue de consulter la collectivité en s'efforçant notamment de recueillir les commentaires des clients et d'y répondre, et cela peut prendre la forme de plaintes. Lorsqu'une plainte liée à l'accessibilité est soumise au BPEPC, notre bureau fait appel au secteur d'activité de la TD responsable pour s'assurer que l'examen de la plainte est effectué dans les délais impartis par ce secteur.

Pour en savoir plus, visitez la page [Accessibilité à la TD](#).

## 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 civils.

Si notre recommandation ne correspond pas à ce que vous aviez demandé ou si notre recommandation ne vous satisfait pas, 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 relatives aux services 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.

\*En octobre 2023, la ministre des Finances a annoncé que l'OSBI serait le seul organisme externe de traitement des plaintes relatives aux services bancaires au Canada. À compter du 1er novembre 2024, le service externe pour les plaintes liées aux services bancaires sera l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

## 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 25 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 King's 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 London. 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/ca/fr/a-propos-de-la-td/services-ala-clientele/resolution-de-vos-plaintes>

#### 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/ca/fr/a-propos-de-la-td/services-ala-clientele/bureau-principal-d-examen-des-plaintes-de-clients>

**Courriel :** [td.bpepc@td.com](mailto:td.bpepc@td.com)

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

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