

Rapport annuel 2024 du Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC)



Ce rapport annuel

Le présent rapport présente les résultats du BPEPC pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2024. 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](#).

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 si vous nous envoyez une plainte¹

Notre bureau fera enquête sur les plaintes et assurera la liaison entre les clients et tous les secteurs d'activité canadiens de la TD, notamment : TD Canada Trust, Financement auto TD, Gestion de patrimoine TD, 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.

1

Nous faisons l'examen initial de votre plainte

Délai de deux jours ouvrables²

2

Nous attribuons le dossier et commençons l'enquête

Délai de cinq jours ouvrables une fois l'examen initial terminé

3

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

Délai de 40 jours civils³ au BPEPC⁴

4

Vous étudiez notre réponse

Délai de 30 jours civils (à partir de la date de notre réponse) pour examiner et accepter par écrit notre recommandation si un dédommagement est offert.

¹ Les délais de réponse indiqués sont des niveaux de service cibles.

² Si vous avez fourni l'information nécessaire concernant votre plainte.

³ Le temps estimé pour l'examen du dossier et l'obtention d'une réponse peut varier; un dossier complexe peut nécessiter davantage de temps.

⁴ 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.



En bref

En 2024, nous nous sommes prononcés en faveur du client dans

35 %

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.



Témoignages de clients

« Cela me redonne confiance par rapport à la banque et montre que la TD veut collaborer avec ses clients pour trouver des solutions. »

Étape 1 : Nous faisons l'examen initial de votre plainte

Lorsque vous communiquez avec notre bureau pour une plainte, que ce soit par courriel, par téléphone, par télécopieur ou par la poste, nous accuserons 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 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 :

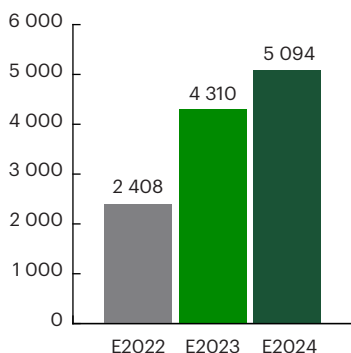
- Vous avez déjà suivi les deux premières étapes du processus de résolution des problèmes des clients de la TD et avez reçu une réponse qui vous indique de communiquer avec le BPEPC si vous souhaitez transmettre votre plainte à un niveau supérieur.
- Vous nous fournissez un résumé de votre plainte, établissant 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 de l'équipe Relations avec les clients, 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

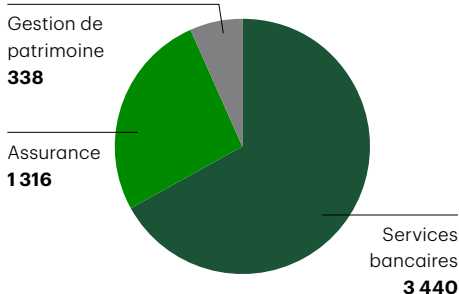
Bien que notre bureau s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients de la TD, certaines plaintes courantes ne relèvent pas de notre mandat d'examen. À moins qu'il y ait des circonstances atténuantes particulières, le BPEPC n'examinera pas les plaintes concernant :

- 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 2024, nous avons reçu 1 101 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. Le cas échéant, nous examinons tout de même les préoccupations et fournissons une réponse finale indiquant précisément pourquoi elles ne relèvent pas de notre mandat. Ces types de dossiers ont été fermés dans un délai moyen de neuf jours à partir du moment où ils ont été ouverts aux fins de réponse par le BPEPC. 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.



Témoignages de clients

« Merci infiniment. Vous nous avez rendus si heureux et vous ne pouvez pas imaginer combien on se sent soulagés. »

ÉTUDE DE CAS

Fraude de l'enquête bancaire

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

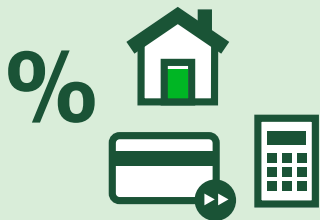
Un client de la TD a reçu un appel d'un fraudeur prétendant être un employé de la TD. Le fraudeur a demandé au client de confirmer deux tentatives d'opération et l'a informé qu'un fraudeur avait effectué une autre tentative dans un commerce à proximité, indiquant que son compte avait été compromis. Le fraudeur a ensuite demandé au client d'aider la TD à repérer le fraudeur en effectuant une série d'opérations sans frais pour lui, lui précisant que des fonds avaient déjà été transférés dans son compte aux fins d'exécution. 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 un guichet automatique de bitcoins. Croyant à tort aider la TD à mener une enquête pour fraude, le client a suivi les directives du fraudeur.

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 son processus d'enquête, le BPEPC a examiné tous les documents et la correspondance pertinents. Le BPEPC a constaté que le client avait fourni ses codes d'accès personnels de la TD, y compris un mot de passe à usage unique et un code d'accès à usage unique au fraudeur, que ce dernier a ensuite utilisé pour accéder aux comptes du client à partir d'un nouvel appareil. En utilisant les codes d'accès du client, le fraudeur avait transféré des fonds de la ligne de crédit non garantie (LCNG) du client vers son compte-chèques, à partir duquel le client a ensuite effectué les retraits. Malheureusement, le client n'a pas fourni de renseignements lorsque la succursale s'est renseignée sur l'objet des retraits, ce qui a limité la capacité de la TD à repérer le risque de fraude. En fin de compte, l'enquête du BPEPC a confirmé que le client avait effectué les opérations contestées volontairement et qu'il avait divulgué 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 :

- Ne communiquez jamais à votre banque vos codes d'accès, y compris un mot de passe à usage unique. Votre banque ne vous demandera jamais ces renseignements.
- En aucun cas votre banque ne demanderait d'accéder à votre appareil à distance. Si vous recevez un appel d'une personne prétendant travailler à votre banque et que celle-ci vous demande de télécharger un logiciel sur votre ordinateur pour une raison quelconque, raccrochez, puis appelez immédiatement votre banque en composant un numéro fiable (par exemple, celui qui figure au dos de votre carte de débit ou de crédit).
- Votre banque ne vous demandera jamais de l'aide dans le cadre d'une enquête secrète et ne vous demandera jamais de mentir. Pour en savoir plus sur ce que votre banque ne vous demanderait jamais, consultez les informations [ici](#).
- Il est important que vous compreniez comment vous protéger d'une fraude. Pour en savoir plus, visitez la page de [protection contre la fraude de la TD](#) ou le [Centre antifraude du Canada](#).



ÉTUDE DE CAS

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 lorsqu'un 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 et leurs privilèges de remboursement anticipé afin de prendre une décision éclairée quant aux prochaines étapes. Pour en savoir plus, visitez la page [Qu'advient-il à la résiliation d'un prêt hypothécaire?](#)

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

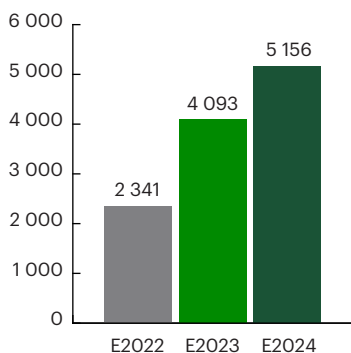
Dès la réception des renseignements nécessaires à notre examen initial, nous vous transmettons des renseignements importants sur notre processus de résolution des plaintes et votre dossier est attribué à un enquêteur.

Revue de l'année

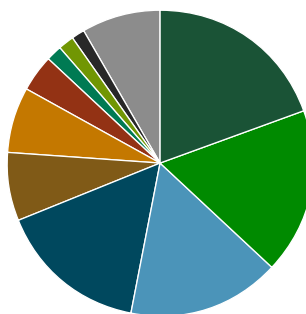
Notre bureau a réglé un total record de 5 156 dossiers en 2024, ce qui représente une hausse de 26% par rapport à 2023 et de 120% depuis 2022. À compter de la date d'ouverture d'une enquête auprès du BPEPC, le délai moyen de fermeture des dossiers était de 35 jours en tout, et de 26 jours à compter de la date à laquelle un dossier a été assigné à un enquêteur du BPEPC. Le délai moyen pour fermer une enquête à partir de la date à laquelle un dossier a été reçu a été de 22 jours pour les dossiers liés aux services bancaires, de 36 jours pour ceux liés à l'assurance et de 41 jours pour ceux liés à la gestion de patrimoine. En 2024, 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 de 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



Politiques et procédures	1 005	19,49%
Fraude	910	17,65%
Réclamations d'assurance	833	16,16%
Plaintes liées au service	810	15,71%
Erreurs	376	7,29%
Frais, tarification et taux	354	6,87%
Décisions	205	3,98%
Fonds communs de placement	87	1,69%
Campagnes, marketing et disponibilité des produits	84	1,63%
Communications et documents destinés à la clientèle	75	1,45%
Autre	417	8,09%



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 de futures plaintes et y remédier. Les suggestions d'amélioration des processus peuvent porter sur des produits ou services en particulier, comme :



Une caractéristique de l'appli TD



L'accessibilité à la TD



La modification d'une procédure afin d'améliorer l'expérience



Des mesures que nous pouvons prendre pour accroître l'engagement de la TD à l'égard de la diversité, de l'équité et de l'inclusion

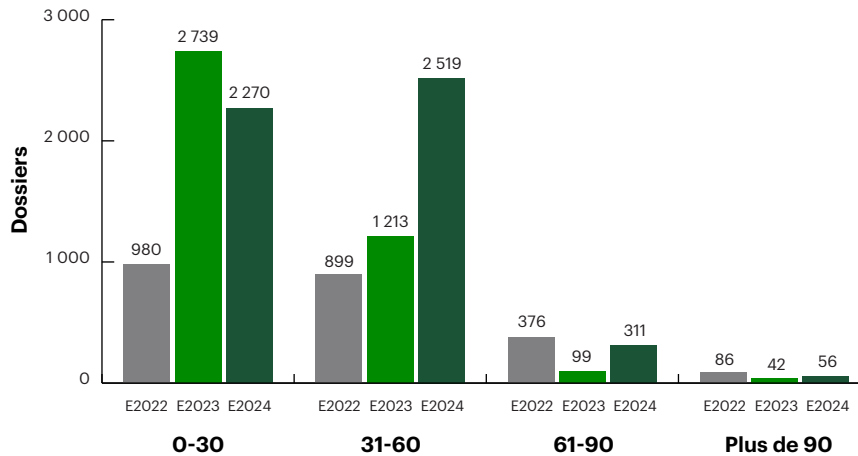
3

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

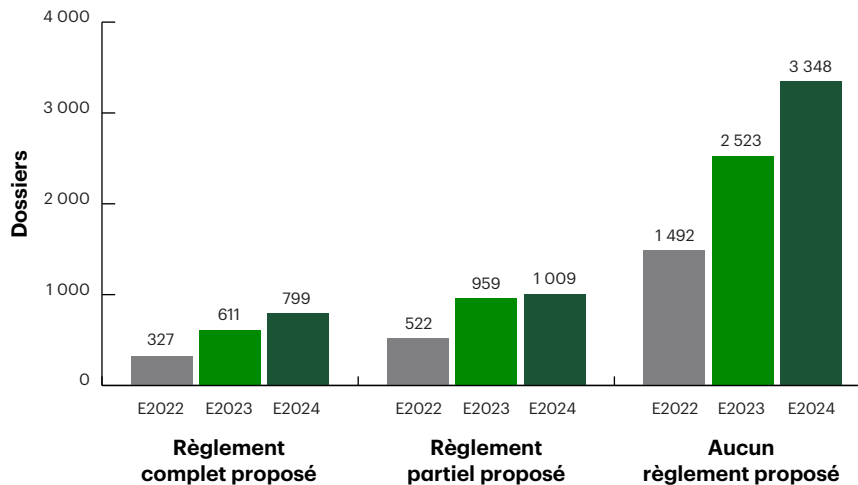
Un enquêteur du BPEPC examinera attentivement vos préoccupations et, ce faisant, il pourra mener des entrevues, examiner des documents et des dossiers, faire des recherches sur des sources externes et examiner des opérations particulières. Votre collaboration est indispensable pendant tout cet exercice 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 à la vice-présidente 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 2024 : Sur 5 156 dossiers, des règlements complets pour lesquels les clients ont obtenu le résultat qu'ils escomptaient ont été proposés pour 799 cas; des règlements partiels ont été proposés pour 1 009 cas; et aucun règlement n'a été proposé pour 3 348 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 7%

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

8%

en 2024.



Témoignages de clients

« Cela me donne espoir de savoir qu'au moins la TD a intégré dans son système une série de procédures d'escalade que le public peut suivre pour obtenir les réponses qu'il mérite. »

Magasiner de façon futée – Contestations liées aux cartes de crédit



Le cas suivant est un exemple de contestation liée à une carte de crédit qui a été examinée par notre bureau. Un client dont le véhicule avait besoin de réparations a trouvé une pièce requise auprès d'un marchand en ligne. Le client a commandé du commerçant la pièce pour son véhicule en utilisant sa carte de crédit pour régler l'achat. Après avoir reçu la pièce, pendant que le client tentait d'installer la pièce, il s'est rendu compte qu'il avait acheté la mauvaise pièce.

Le client a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le commerçant, mais il n'a pas réussi à obtenir le remboursement demandé.

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 pertinents, la correspondance et les règles et règlements applicables aux achats par carte de crédit. Les constatations ont permis de conclure que la Banque n'était pas en mesure de déposer une réclamation contre le commerçant en raison du temps écoulé depuis la date de l'opération, conformément aux règles et aux règlements applicables aux cartes de crédit.

À savoir avant de faire des achats 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.
- Évitez les offres qui semblent trop belles pour être vraies. En cas d'incertitude quant à la réputation d'un commerçant, renseignez-vous à son sujet et demandez des références.
- Il importe de comprendre les modalités d'un commerçant, y compris sa politique de retour et d'échange.
- En cas de préoccupations concernant une opération qui a déjà eu lieu, apprenez-en davantage sur le processus de contestation d'opération [ici](#).



ÉTUDE DE CAS

Éviter de ne pas divulguer tous les faits ou de faire une fausse déclaration au titre d'une police d'assurance

Au moment de remplir une demande d'assurance, il est extrêmement important de répondre avec honnêteté à chacune des questions. Dans un même ordre d'idées, si un changement survient (p. ex. apparition d'un problème de santé avant de partir en voyage ou changement dans l'occupation de votre maison) ou si vous faites un ajout à votre propriété (p. ex. une piscine ou l'aménagement de votre sous-sol), assurez-vous d'en informer votre assureur afin qu'il puisse au besoin mettre à jour votre police. Les polices d'assurance prévoient des exclusions, des restrictions et des limitations particulières qui pourraient donner lieu à une couverture insuffisante au titre de la police de base. En cas de changements, d'autres renseignements seront nécessaires pour évaluer vos besoins en assurance, le risque, la prime applicable ou la décision (refus) de l'assureur. Votre obligation d'informer votre assureur en cas de changement est mentionnée dans les documents de votre police. Un rappel à cet effet est aussi inclus dans la trousse de renouvellement. Notre bureau a enquêté sur plusieurs réclamations refusées après qu'il a été découvert que le client avait fait une fausse déclaration ou avait omis de signaler un changement important quant au risque. Une non-divulgaration ou une fausse déclaration, qu'elle soit intentionnelle ou non, pourrait entraîner une résiliation de contrat d'assurance et un refus d'indemnisation. Si vous avez une question en lien avec votre demande d'assurance ou si un changement survient quant à votre situation personnelle, assurez-vous de joindre votre assureur pour obtenir de l'aide et éviter les mauvaises surprises dans l'avenir.

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 et aux placements, le service externe est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).
- Pour les plaintes relatives à l'assurance générale, le service externe est le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).
- 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.



Témoignages de clients

« *Tout d'abord, je tiens à vous remercier du temps et de la patience dont vous avez fait preuve en examinant mon dossier, en m'écoutant et en me prenant au sérieux lorsque je vous ai fait part de ma frustration. Je crois que vous avez réussi à trouver le juste équilibre dans la résolution de cette situation, et ce, pour les deux parties. Votre façon de faire a aussi renouvelé ma confiance à l'égard de la façon dont la TD traite ses clients.* »

À propos de Kerry Robbins, vice-présidente et cheffe, 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 depuis occupé des postes aux responsabilités croissantes dans une grande variété de secteurs, dont les Canaux directs, le Réseau de succursales et Crédit garanti par des biens immobiliers. Kerry 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

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

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