

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2023

La Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2023 de La Banque Toronto-Dominion détaille plusieurs des activités de la Banque liées à ce qui suit : développement communautaire, dons de bienfaisance, financement accordé aux PME, impôts et taxes payés et nombre d'employés. Le présent document répond à toutes les exigences du Règlement sur la reddition de comptes publique (article 627.996 de la *Loi sur les banques*) du gouvernement fédéral canadien. Les renseignements se rapportent au plus récent exercice de la Banque, qui va du 1^{er} novembre 2022 au 31 octobre 2023. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens.

Table des matières

Développement communautaire et philanthropie	2
PME	6
Accès aux services bancaires	7
Accessibilité	8
Effectif au Canada	9
Impôts et taxes payés sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et autres au Canada	10
Financement par emprunt accordé à des entreprises au Canada	11
Succursales ouvertes, déménagées ou fermées au Canada en 2023	12
Guichets automatiques bancaires ouverts et fermés au Canada en 2023	13
Sociétés affiliées	16
Code des aînés	17
Codes de conduite et engagements envers le public	19
Consultation des parties prenantes	20



Développement communautaire et philanthropie

Nous cherchons à contribuer positivement au développement économique, environnemental et social de nos collectivités de manière significative et novatrice. En 2018, la TD a lancé La promesse TD Prêts à agir – notre plateforme d'entreprise citoyenne qui vise à favoriser un avenir plus inclusif, plus équitable et plus durable en mettant l'accent sur quatre domaines d'action que nous appelons les quatre vecteurs de changement interreliés : Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé.

Aider les gens à réussir et à s'épanouir

Grâce à ces vecteurs de changement, notre plateforme d'entreprise citoyenne permet de poursuivre 12 des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies. Ces objectifs sont les assises d'un plan d'action mondial destiné à aider les personnes et la planète, et à favoriser la prospérité. À la TD, nous partageons la vision des Nations Unies pour un avenir plus inclusif, plus pacifique et plus prospère, et nous avons l'intention de continuer à faire le suivi de nos contributions à ces objectifs au fil du temps. La promesse TD Prêts à agir s'aligne également sur la stratégie de durabilité plus large de la Banque, en mobilisant nos activités philanthropiques, notre personnel et nos activités commerciales pour nous aider à atteindre notre but d'enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues.

Dans la section qui suit, nous soulignons les mesures que nous avons prises au cours de la dernière année pour favoriser la mise en place des conditions que nous jugeons nécessaires pour que tous aient la chance de réussir dans ce monde en constante évolution.



Sécurité financière

Améliorer l'accès à des outils et à des programmes qui aident les gens à être plus confiants quant à leurs capacités financières.

- Apprentissage pour les jeunes
- Stabilité du revenu
- Littératie financière
- Logement abordable



Planète dynamique

Rehausser la qualité de notre environnement pour permettre aux gens de s'épanouir et à l'économie de prospérer.

- Économie à faibles émissions de carbone
- Espaces verts



Collectivités inclusives

Créer les conditions qui permettent aux gens d'entrer en relation avec leur collectivité et de développer un sentiment d'appartenance.

- Expériences collectives
- Arts et culture
- Besoins locaux



Meilleure santé

Créer un contexte plus équitable pour tous en matière de santé.

- Solutions novatrices



Dons de bienfaisance et philanthropie au Canada

En 2023, la TD a versé plus de 157 millions de dollars¹ pour soutenir les organismes communautaires partout où elle est présente, en vue d'atteindre son objectif philanthropique d'un milliard de dollars d'ici 2030. Elle a notamment versé plus de 108 millions de dollars¹ en dons à des organismes communautaires au Canada, ce qui a permis de soutenir plus de 1 900 organismes dans tout le pays.

Voici quelques initiatives que nous avons soutenues dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir en 2023². D'autres exemples se trouvent dans le Rapport sur La promesse TD Prêts à agir 2023.

Sécurité financière

CA Apprentissage pour les jeunes : Nous soutenons **Actua** depuis 2017 et nous nous sommes récemment engagés à verser un million de dollars au cours des trois prochaines années pour soutenir son **Programme national pour les filles**. Ce programme propose des expériences d'apprentissage en STIM (science, technologie, ingénierie et mathématiques) à des filles et à des jeunes de diverses identités de genre afin de les aider à se sentir outillées, et ce, dans des environnements d'apprentissage inclusifs et exempts de préjugés qui font progresser l'équité des genres. Les activités sont encadrées par des formateurs (de jeunes femmes pour la plupart) et sont souvent axées sur des actions communautaires, telles que des clubs de sciences, des activités d'exploration de carrières et des conférences qui mettent en avant le rôle des STIM dans la société. Le programme met également en relation les jeunes avec des mentores et des modèles féminins du domaine des STIM, leur permettant ainsi de découvrir un éventail d'études et de carrières dans ces disciplines. La TD appuie aussi l'accompagnement des filles et des jeunes femmes, notamment par l'entremise du groupe de collègues Femmes en technologie de la TD qui leur offre un mentorat axé sur les STIM.

CA Littératie financière : Depuis plus de 18 ans, la TD apporte son soutien à **Prospérité Canada**, un organisme de bienfaisance national qui vient en aide aux Canadiens vulnérables financièrement, en les aidant à accéder à des services visant à améliorer leur bien-être financier. Le soutien de la TD a permis à Prospérité Canada de mettre au point l'outil Orienteur en mesures d'aide. À l'aide de cet outil en ligne simple, convivial et bilingue, les Canadiens peuvent avoir accès aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels ils pourraient être admissibles, mais qu'ils ne reçoivent pas. Avec les dernières subventions de la TD, Prospérité Canada étendra la portée de l'Orienteur en mesures d'aide afin de toucher 250 000 Canadiens supplémentaires. L'objectif de l'outil est de les aider à renforcer leur littératie financière en portant à leur attention les mesures d'aide gouvernementale qui ne sont

pas réclamées annuellement (s'élevant à 1,7 milliard de dollars), et en leur y donnant accès. Depuis le lancement du programme en 2021, plus de 270 000 personnes ont bénéficié de cet outil.

CA Stabilité du revenu : En septembre 2023, après avoir soutenu le programme pilote **Women on the Rise: Data Analytics Bridge to Work for Black Women de Skills for Change**, une réussite, la TD s'est engagée à verser 750 000 \$ sur trois ans pour étendre le programme. L'objectif de Women on the Rise est de s'attaquer aux obstacles rencontrés par les femmes noires dans les domaines de l'analyse des données et des STIM grâce à des formations qui les aident à acquérir des compétences pratiques et à réussir sur un marché du travail en plein essor. Au cours d'un programme de certification en analyse des données de huit semaines, des méthodes d'apprentissage, des processus et des compétences pratiques sont transmis à des femmes noires sous-employées ou sans-emploi formées à l'étranger afin de faciliter leur transition vers des emplois à la hauteur de leurs objectifs, de leurs compétences, de leur expérience et de leur éducation sur le marché du travail au Canada.

CA ÉU Logement abordable : En août 2023, nous avons lancé la sixième édition du **défi TD Prêts à agir**, une initiative annuelle clé de La promesse TD Prêts à agir. Le défi TD Prêts à agir 2023 était à la recherche de solutions novatrices visant à surmonter les obstacles systémiques au logement abordable dans le continuum allant des maisons de transition aux maisons permanentes, et à accroître l'accès à un logement abordable et stable pour les personnes en ayant le plus besoin. Nous avons remis un total de 10 subventions d'un million de dollars (en dollars CA ou US selon le territoire de résidence des demandeurs sélectionnés) à des organismes à but non lucratif et communautaires dont les solutions répondaient le mieux à l'énoncé de problème de cette année.

¹ Les chiffres sont convertis en dollars canadiens et comprennent toute promesse de don reconnue comme une obligation juridique ou implicite et imputée en 2023 avant d'être déboursée. Ces chiffres n'incluent pas les dons effectués par l'entremise de la Fondation TD des amis de l'environnement.

² Les renseignements et précisions indiqués, y compris les avantages attendus, ont été fournis ou confirmés par l'organisme concerné.

Planète dynamique

CA Espaces verts : Nous sommes fiers de continuer à soutenir **Soverdi**, un organisme à but non lucratif chargé de la **plantation de 200 000 arbres** dans le cadre du **Plan climat de la ville de Montréal**. Notre dernière subvention servira à planter 10 000 arbres et 5 000 arbustes sur des sites d'établissements d'enseignement et de santé de la région du Grand Montréal. Ces plantations, qui contribueront au Plan climat 2020-2030 de la ville de Montréal et au programme 2 milliards d'arbres du gouvernement du Canada, permettront de favoriser l'établissement d'un lien avec la nature et la biodiversité pour les quatre millions d'habitants de la région du Grand Montréal.

CA Économie à faibles émissions de carbone : Le **programme de bourses pour des avenir durables de Venture for Canada (VFC)** se consacre à donner aux jeunes les compétences et l'expérience pratique dont ils ont besoin pour créer de nouvelles entreprises et des projets d'entrepreneuriat couronnés de succès dans le secteur des technologies propres. Par l'entremise de ce programme, que nous soutenons avec fierté, VFC prévoit de former et d'accompagner 51 participants issus de collectivités confrontées à des barrières de l'ensemble du Canada qui sont passionnés par la durabilité et le secteur des technologies propres. Depuis 2017, nous collaborons avec VFC afin d'étendre son programme, d'établir un solide réseau d'anciens participants et de l'aider à atteindre son objectif : augmenter la participation des personnes issues des collectivités sous-représentées dans les technologies propres.

Collectivités inclusives

CA Expériences communes : C'est avec fierté que nous apportons notre soutien à **The 519**, un organisme de bienfaisance enregistré de la ville de Toronto engagé à promouvoir la santé, le bonheur et l'entière participation des communautés 2ELGBTQ+. Notre subvention vient appuyer le **Green Space Festival du 519 Church Street Community Centre**, un festival de cinq jours organisé dans un parc urbain de Toronto qui attire des dizaines de milliers de personnes, venant célébrer la diversité dans les collectivités. Cet événement de collecte de fonds finance les programmes du centre communautaire The 519, qui s'attachent à répondre aux besoins urgents et émergents de la communauté 2ELGBTQ+ locale. Cela comprend des programmes pour les nouveaux arrivants et les réfugiés, une aide en matière de logement, des services de sécurité alimentaire et un soutien aux aînés.

CA Besoins locaux : Pour soutenir le programme **Messy Book** de l'**Arctic Rose Foundation**, nous nous sommes engagés à verser une subvention d'un million de dollars au cours des trois prochaines années

jusqu'en décembre 2025. Ce programme d'arts expressifs parascolaire dirigé par des Autochtones vise à encourager les jeunes de ces communautés à explorer et à découvrir leurs traditions et leur culture, ainsi qu'à être en contact avec celles-ci. Le programme allie art, journal artistique, mouvement, musique, danse, technologie numérique et théâtre pour encourager l'expression créative en réponse au fossé identitaire et culturel que connaissent de nombreux jeunes des communautés autochtones du Nord.

CA Arts et culture : Nous soutenons fièrement le **festival de photos Capture**, le plus grand festival d'art photographique de l'Ouest du Canada, qui a célébré son dixième anniversaire en avril 2023. Il propose des expositions et de vastes programmes d'éducation et d'art public qui présentent les perspectives de personnes issues d'horizons divers et de groupes sous-représentés. La TD appuie également le poste de conservateur adjoint, Engagement, TD, qui offre à un agent culturel débutant issu d'une communauté sous-représentée la possibilité d'acquérir une expérience professionnelle et de profiter d'occasions de réseautage par le biais d'un mentorat.

Meilleure santé

CA Solutions innovatrices : En 2023, la subvention de 500 000 \$ accordée dans le cadre de la collaboration entre le Groupe Banque TD et les Fondations des hôpitaux pour enfants du Canada a été attribuée à la **Fondation de l'hôpital pour enfants du Manitoba**. Grâce à l'équipe de recherche Diabetes Research Envisioned and Accomplished in Manitoba du Children's Hospital Research Institute of Manitoba, la Fondation de l'hôpital pour enfants du Manitoba souhaite améliorer les soins pour les enfants et les jeunes des communautés autochtones atteints de diabète de type 2. Le financement servira à établir des relations constructives avec les patients partenaires, les Gardiens du savoir et la communauté.

CA Solutions innovatrices : Nous soutenons fièrement le programme **Circle of Care axé sur la diversité** de **Mieux-être Atlantique**, qui offre des services liés à la santé mentale gratuits aux jeunes 2ELGBTQ+ âgés de 12 à 21 ans au Nouveau-Brunswick. Ces services comprennent des thérapies individuelles en personne ou par le biais de plateformes de télésanté, une clinique de santé mentale offrant des rendez-vous le jour même, des thérapies de groupe, un appui parental, un service de soutien complet et des thérapies de sensibilisation. Le programme s'attache à aider les populations défavorisées, notamment les jeunes en situation d'itinérance et vulnérables, ainsi que celles se heurtant à des difficultés de transport dans les zones rurales.

Bénévolat du personnel

- En 2023, nous avons continué d'offrir une gamme d'occasions de bénévolat virtuelles et en personne aux collègues de la TD par l'entremise du **Réseau de La promesse TD Prêts à agir**, notre plateforme d'engagement communautaire. Ces offres prévoyaient notamment des occasions de bénévolat et de leadership communautaire, des initiatives de collecte de fonds des collègues, des expériences de groupe et de la formation en ligne pour aider les collègues à s'investir dans leur collectivité locale.
- La TD compte de nombreux bénévoles très actifs. En 2023, les collègues canadiens de notre Réseau de La promesse TD Prêts à agir ont fait plus de **80 000 heures de bénévolat** pour améliorer les choses dans leur collectivité. Lorsqu'un collègue de la TD effectue, sur une période de 12 mois, 40 heures ou plus de bénévolat auprès d'un organisme enregistré, celui-ci est admissible à une subvention de 500 \$ que la TD versera au nom de cette personne. Au Canada, plus de 390 de ces subventions totalisant plus de 190 000 \$ ont été remises en 2023. De plus, la TD a recueilli plus de **23 millions de dollars** dans le cadre des campagnes de dons des employés en Amérique du Nord pour soutenir les organismes de bienfaisance au Canada et aux États-Unis.
- Dans le cadre du programme **TD Mindpower : L'analyse pour le bien de la société**, des organismes à but non lucratif sont jumelés à des collègues de Données et Analyses qui, bénévolement, les aident à tirer de nouveaux éléments d'information de leurs analyses pour accroître leur action communautaire. Depuis le lancement du programme en 2018, plus de 500 collègues de la TD en Amérique du Nord y ont participé et 40 projets ont été réalisés pour des organismes à but non lucratif, dont 33 au Canada. En 2023, le programme TD Mindpower s'est considérablement élargi et a fait appel à 126 bénévoles de la TD (dont 115 au Canada) pour soutenir 20 projets, dont 18 au Canada, dans neuf villes.

PME

À la TD, nous accompagnons les PME dans leur croissance grâce à notre offre de solutions, de produits et de services bancaires, y compris notre offre de produits de crédit et de comptes de dépôt à l'intention des PME. Pour aider notre clientèle de PME à faire face à l'incertitude et aux difficultés financières, nous continuons de proposer des solutions de crédit et de remboursement aux clients admissibles. Nous soutenons aussi les PME grâce aux solides relations que nos banquiers pour entreprises entretiennent avec nos clients et nos collectivités. Les directeurs de comptes de la TD reçoivent une formation spécialisée pour fournir des conseils hors pair en fonction des besoins uniques de chaque entreprise. De plus, nous continuons d'investir dans nos activités afin d'améliorer nos capacités technologiques dans le but d'offrir un accès plus rapide au crédit et de simplifier le processus pour nos clients.

Afin de favoriser des relations saines et efficaces avec les PME, nous avons maintenu notre engagement à l'égard du Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises de l'Association des banquiers canadiens (ABC), qui contient les normes minimales à observer par les banques dans leurs rapports avec ces entreprises. Le premier vice-président, Services nationaux aux agriculteurs, Solutions aux commerçants, Services bancaires aux PME et Segments spécialisés de la TD doit veiller à ce que le Code soit mis en œuvre et respecté par notre personnel.

Voici quelques exemples de la manière dont nous avons soutenu les PME cette année :

- En 2023, dans le cadre de sa Stratégie sur l'expérience de la clientèle noire³, la TD a lancé le **Programme d'accès au crédit pour les entrepreneurs noirs** au Canada. Le but du programme est d'offrir aux entrepreneurs noirs – susceptibles d'être confrontés de manière disproportionnée à des obstacles quand ils cherchent à obtenir du financement pour leur entreprise – un accès plus équitable au crédit, dans une optique d'inclusion économique. Le programme offre aussi de l'accompagnement et des ressources personnalisés par l'intermédiaire de directeurs de comptes des Services bancaires aux PME spécialisés et d'une équipe de directeurs en développement des affaires au Canada qui se consacrent à la communauté noire.
- En 2023, TD Assurance a annoncé le lancement de l'**Assurance pour entreprises TD Assurance**, une toute nouvelle offre d'assurance directe adaptée aux propriétaires de petites entreprises dans tous les territoires et toutes les provinces au Canada à l'exception du Québec, où le lancement aura lieu en 2024. Elle offrira une couverture sur mesure aux microentreprises et petites entreprises dans divers secteurs, notamment la vente au détail et en gros, les entrepreneurs, les services commerciaux et professionnels, et les soins de santé.
- En 2023, la TD a continué de soutenir le **programme de certification de la diversité des fournisseurs pour les entrepreneurs réfugiés**, qui a été lancé en 2022 par le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council et Tent Partnership for Refugees. La TD paie les frais de certification des entreprises détenues par des réfugiés pour les trois premières années du programme, jusqu'au 31 octobre 2025.
- Au Canada, nous avons aiguillé les femmes propriétaires d'entreprise vers les ressources et les programmes dont elles ont besoin par l'entremise de notre équipe Femmes en entreprise. Celle-ci vise à accroître le soutien de la TD aux entreprises détenues et dirigées par des femmes par le biais de nos offres de solutions, de produits et de services bancaires. L'équipe oriente également ces entreprises vers des relations, des ressources et des outils afin de les mettre sur la voie de la réussite. Par exemple, nous avons versé 740 000 \$ sous forme de financement pour soutenir des collaborations dans tout le Canada, notamment à **Le Forum**, à **Produits naturels Canada** et au **Réseau des Femmes d'affaires du Québec**, qui ont permis de donner accès à des services non financiers, comme du coaching et du mentorat aux entreprises appartenant à des femmes. Nous avons également continué de fournir une liste de ressources et de programmes visant à soutenir les femmes entrepreneures par l'entremise de notre [site Web Femmes en affaires](#).

³ La Stratégie sur l'expérience de la clientèle noire a été lancée en 2021.

Accès aux services bancaires

Grâce à une vaste gamme d'options, les aînés, les jeunes, les étudiants et les personnes à faible revenu peuvent facilement opter pour nos services et maintenir leur relation d'affaires avec nous. La TD permet à tous d'ouvrir un compte personnel, même si le demandeur est au chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions. La TD participe à de nombreux programmes qui permettent d'éliminer des obstacles sociaux et d'améliorer l'accès à ces produits et services, principalement grâce à ses projets d'éducation financière. En munissant les gens des outils et des connaissances nécessaires pour gérer leurs comptes, nous contribuons à leur stabilité financière et à leur bien-être.

Au Canada, les options conçues pour améliorer l'accès aux services bancaires sont les suivantes :

- Tous les clients peuvent opter pour le compte-chèques minimum TD, une option de services bancaires de base à frais modiques.
- Pour les étudiants et les jeunes, le compte-chèques pour étudiants TD comprend un nombre illimité d'opérations gratuites par mois.
- Pour les aînés (de 60 ans ou plus), nous offrons un rabais sur les frais mensuels du compte-chèques quotidien TD, du compte-chèques illimité TD et du forfait bancaire tout compris TD. De plus, la TD propose le compte-chèques minimum TD sans frais mensuels aux aînés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti ou aux bénéficiaires du régime enregistré d'épargne-invalidité.
- Les clients titulaires de comptes-chèques et de comptes d'épargne personnels assortis d'un nombre maximal d'opérations mensuelles peuvent utiliser leur carte de débit pour faire l'achat d'un billet ou d'un laissez-passer de transport en commun en sachant que cet achat ne sera pas pris en compte dans leur nombre mensuel d'opérations.
- Notre site Web et notre application bancaire mobile sont accessibles en français, en anglais et en chinois traditionnel et simplifié. La section sur les nouveaux arrivants du site Web de la TD est également offerte en 10 autres langues.
- La carte Accès TD est une carte de débit permettant aux clients de faire des achats en ligne ou avec un terminal de point de vente et d'effectuer des opérations à un guichet automatique bancaire (GAB), partout au Canada et à l'étranger.
- Les clients peuvent choisir leurs coupures lorsqu'ils font un retrait à certains GAB.
- Les clients peuvent payer des factures canadiennes de leurs comptes et virer des fonds entre des comptes en succursale, par l'intermédiaire de l'appli TD ou du Canal téléphonique, en ligne ou à un GAB.
- Les clients peuvent accéder à l'historique de leurs opérations dans BanqueNet TD et l'appli TD, ainsi que déposer des chèques dans l'appli TD.
- L'application Dépense TD est un outil de gestion financière facile à utiliser qui aide les clients à assurer le suivi des dépenses portées à leurs comptes bancaires et à leurs comptes de carte de crédit TD personnels en dollars canadiens. Elle permet aux clients de prendre des décisions d'achats éclairées et de trouver des moyens d'épargner.

Accessibilité

À la TD, nous sommes déterminés à combler en temps opportun les besoins en matière d'accessibilité des personnes ayant une incapacité. En consultation avec des clients, des collègues et des membres de la collectivité ayant une incapacité, la TD a publié un [plan d'accessibilité](#) qui décrit notre stratégie pour reconnaître, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Nous avons inclus un sommaire de gestion en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) sur notre site Web, et ce plan est également offert dans d'autres formats, sur demande.

Que nos clients choisissent d'effectuer leurs opérations bancaires en ligne, par téléphone, à nos GAB ou en personne, nous sommes résolus à faire de l'accessibilité une priorité absolue. En partenariat avec l'Administrateur canadien du service de relais vidéo inc., la TD a été la première banque à mettre en place une ligne téléphonique réservée aux clients sourds qui utilisent la langue des signes, au moyen de laquelle ils peuvent utiliser leur application de service de relais vidéo pour effectuer leurs opérations bancaires à distance. Lorsque les clients appellent un centre de contact de la TD au moyen du service de relais vidéo, les clients et leur interprète en LSQ ou ASL sont mis en contact avec un collègue de la TD spécialement formé, ce qui rend l'expérience client plus fluide. Pour offrir des expériences en ligne inclusives, nous avons lancé l'outil Accessibilité adaptée TD, une extension pour navigateur qui permet aux utilisateurs de choisir leurs options d'accessibilité en ligne. D'abord lancé auprès des collègues de la TD, cet outil est désormais accessible sans frais au grand public, au Canada et aux États-Unis.

Pour faciliter l'accès de nos clients ayant une incapacité, nous proposons des services accessibles, notamment :

- **Documents bancaires dans d'autres formats :** Les clients peuvent demander des documents, comme des relevés de compte ou des brochures, dans une variété de formats, notamment en braille, en gros caractères, en texte électronique, en PDF accessible ou en CD audio.
- **Pochettes de carte en braille et en gros caractères :** Les clients peuvent demander une pochette de carte avec renseignements imprimés en braille ou en gros caractères pour leurs cartes Accès et cartes de crédit Affaires et personnelles.
- **Services numériques :** La TD intègre des normes d'accessibilité pour les canaux en ligne et mobile, ainsi que pour la conception de ses nouvelles plateformes.
- **Canaux téléphoniques :** La TD offre des services de téléscripateur (ATS), de relais téléphonique et de relais vidéo afin d'aider les clients sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole.
- **Succursales :** Bon nombre de nos succursales plus anciennes ont été réaménagées pour accroître l'accessibilité pour nos clients. Nos nouvelles succursales récemment rénovées sont dotées des caractéristiques suivantes :
 - Portes accessibles à ouverture automatique, autres mesures d'accessibilité dans le vestibule et les toilettes;
 - Possibilité d'accéder aux GAB, aux chambres fortes et aux zones de service en fauteuil roulant;
 - Dans la mesure du possible, au moins une place de stationnement est réservée aux clients ayant une incapacité;
 - Des tablettes offrant un service d'interprétation bidirectionnelle par vidéo en langue des signes américaine en temps réel, en tout temps, sont disponibles pendant les heures d'ouverture.
- **GAB :** Nos GAB sont accessibles en français et en anglais, en branchant un casque standard, ce qui permet aux clients d'être guidés dans leurs opérations par l'audio directionnelle. Nos GAB sont également dotés d'écrans et de boutons placés plus bas pour faciliter l'accessibilité en fauteuil roulant.
- **Formation :** La formation Soutenir les clients handicapés à la TD informe les collègues de la TD sur nos mesures d'accessibilité et sur l'importance de servir tous nos clients, y compris les clients ayant une incapacité. Le cours examine diverses options et approches d'accessibilité pour répondre aux besoins de nos clients.

Effectif au Canada

(au 31 octobre 2023)¹

Province ou territoire ²	Temps plein	Temps partiel ³	Total
Alberta	3 720	693	4 413
Colombie-Britannique	3 452	1 038	4 490
Manitoba	430	136	566
Nouveau-Brunswick	2 169	120	2 289
Terre-Neuve-et-Labrador	112	35	147
Territoires du Nord-Ouest	6	3	9
Nouvelle-Écosse	1 268	106	1 374
Ontario	49 228	4 678	53 906
Île-du-Prince-Édouard	48	15	63
Québec	4 726	1 085	5 811
Saskatchewan	392	95	487
Yukon	13	6	19
Total	65 564	8 010	73 574

¹ Les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein. Les données du tableau ci-dessus ont été tirées du système de la TD dès que possible après le 31 octobre 2023, et par conséquent, il peut y avoir de légères différences en raison des changements apportés à l'effectif qui sont entrés en vigueur le 1^{er} novembre 2023.

² La TD ne compte aucun employé à temps plein, à temps partiel ou occasionnel au Nunavut.

³ Comprend les employés à temps partiel et occasionnels.

Impôts et taxes payés sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et autres au Canada

(au 31 octobre 2023) (montants indiqués en milliers de dollars)

Territoire fiscal canadien	Impôt sur le revenu	Impôts sur le capital et taxes sur les primes d'assurance	Total
Fédéral	1 606 736	—	1 606 736
Alberta	41 439	55 396	96 835
Colombie-Britannique	77 342	6 198	83 540
Manitoba	5 907	15 554	21 461
Nouveau-Brunswick	9 545	7 976	17 521
Terre-Neuve-et-Labrador	2 109	8 280	10 389
Territoires du Nord-Ouest	227	512	739
Nouvelle-Écosse	12 167	24 568	36 735
Nunavut	20	118	138
Ontario	875 917	78 730	954 647
Île-du-Prince-Édouard	1 126	2 189	3 315
Québec	49 139	11 541	60 680
Saskatchewan	4 359	9 669	14 028
Yukon	252	909	1 161
Total des impôts et taxes payés sur le revenu, le capital et les primes d'assurance	2 686 285 \$	221 640 \$	2 907 925 \$
Autres impôts et taxes¹			1 321 302 \$
Total			4 229 227 \$

Les chiffres ci-dessus correspondent au total des impôts et taxes sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et d'autres montants payés ou exigibles du Groupe Banque TD au cours de l'exercice 2023 (allant du 1^{er} novembre 2022 au 31 octobre 2023), ventilé en fonction des montants totaux payés aux gouvernements provinciaux et fédéral ou exigibles par ceux-ci.

De plus amples renseignements sur les impôts et taxes versés par le Groupe Banque TD se trouvent dans notre Rapport sur la durabilité 2023.

¹ Les autres impôts et taxes comprennent les charges sociales, les taxes sur les ventes et les opérations ainsi que les taxes foncières et professionnelles.

Financement par emprunt accordé à des entreprises au Canada

(au 31 octobre 2023) (montants autorisés indiqués en milliers de dollars)

La TD est déterminée à rendre le financement par emprunt accessible à ses clients d'affaires admissibles de tout le Canada. En 2023, les prêts aux entreprises autorisés ont totalisé environ 359 milliards de dollars.

Provinces et territoires		De 0 \$ à 24 999 \$	De 25 000 \$ à 99 999 \$	De 100 000 \$ à 249 999 \$	De 250 000 \$ à 499 999 \$	De 500 000 \$ à 999 999 \$	De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Alberta	Montant autorisé (en milliers de dollars)	523 653	1 559 995	730 766	886 733	1 116 140	3 100 037	33 597 127	41 514 451
	Nombre de clients	8 624	23 065	4 676	2 509	1 643	1 533	642	42 692
Colombie-Britannique	Montant autorisé (en milliers de dollars)	694 549	1 698 785	670 227	783 030	1 366 544	3 993 922	31 059 805	40 266 862
	Nombre de clients	11 887	25 091	4 416	2 207	1 999	2 003	875	48 478
Manitoba	Montant autorisé (en milliers de dollars)	72 334	188 106	116 702	132 131	182 846	720 032	4 061 263	5 473 414
	Nombre de clients	1 444	2 592	695	376	265	350	145	5 867
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé (en milliers de dollars)	31 040	84 272	47 301	78 937	118 936	316 668	2 060 417	2 737 571
	Nombre de clients	618	1 198	299	226	175	159	65	2 740
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé (en milliers de dollars)	17 578	54 649	30 871	40 753	52 911	207 304	†	404 066
	Nombre de clients	327	641	198	120	76	92	†	1 454
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé (en milliers de dollars)	54 401	119 905	68 696	90 496	139 018	504 285	6 001 220	6 978 021
	Nombre de clients	1 122	1 662	421	258	203	235	168	4 069
Ontario	Montant autorisé (en milliers de dollars)	2 440 339	6 554 805	2 576 072	3 219 608	4 478 935	15 049 962	179 502 342	213 822 063
	Nombre de clients	52 901	104 370	16 972	9 181	6 551	7 228	3 304	200 507
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé (en milliers de dollars)	8 482	21 653	13 533	14 196	21 566	40 180	†	119 610
	Nombre de clients	168	309	85	40	31	20	†	653
Québec	Montant autorisé (en milliers de dollars)	314 979	1 062 514	429 179	725 536	1 036 450	2 891 977	36 104 184	42 564 819
	Nombre de clients	7 752	16 962	2 764	2 036	1 513	1 446	754	33 227
Saskatchewan	Montant autorisé (en milliers de dollars)	67 991	216 485	169 057	195 060	237 401	804 862	3 763 542	5 454 398
	Nombre de clients	1 339	2 936	1 029	552	340	379	139	6 714
Territoires	Montant autorisé (en milliers de dollars)	7 215	16 798	9 286	11 829	††	22 974	††	68 102
	Nombre de clients	151	214	56	33	††	16	††	470
Total	Montant autorisé (en milliers de dollars)	4 232 561	11 577 967	4 861 690	6 178 309	8 750 747	27 652 203	296 149 900	359 403 377
	Nombre de clients	86 333	179 040	31 611	17 538	12 796	13 461	6 092	346 871

Les montants ci-dessus correspondent aux soldes de clôture au 31 octobre 2023 pour les Services bancaires aux grandes entreprises, les Services bancaires aux entreprises et le groupe Visa Affaires au Canada.

Les soldes des Services bancaires aux grandes entreprises et des Services bancaires aux entreprises au Canada comprennent les prêts, la trésorerie (qui fait référence à l'exposition nette d'une simulation des positions sur produits dérivés du client) et les stocks (qui font référence au portefeuille de négociation d'obligations de nos clients autres que ceux des Services bancaires de détail). Les prêts personnels employés à des fins commerciales et les titres en portefeuille de placement ne sont pas inclus dans les totaux.

Le nombre total de clients comprend les clients des Services bancaires aux grandes entreprises et des Services bancaires aux entreprises au Canada au 31 octobre 2023. Le nombre de clients du groupe Visa n'est pas inclus.

Les territoires comprennent le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

† Afin de préserver la confidentialité des données sur la clientèle, le nombre de clients et le montant du financement autorisé pour Terre-Neuve-et-Labrador et l'Île-du-Prince-Édouard ont été combinés aux données correspondantes de la Nouvelle-Écosse et inclus dans les totaux de cette province.

†† Afin de préserver la confidentialité des données sur la clientèle, le nombre de clients et le montant du financement autorisé pour les territoires ont été combinés aux données correspondantes de la Colombie-Britannique et inclus dans les totaux de cette province.

Succursales ouvertes, déménagées ou fermées au Canada en 2023

À la fin de notre exercice financier (31 octobre 2023), notre réseau de détail au Canada comptait 1 062 succursales. Avant de fermer une succursale, la TD en informe les clients par la poste et invite la collectivité à lui faire part de ses commentaires en utilisant ses canaux de rétroaction et dans le cadre de séances d'information, le cas échéant.

Succursales ouvertes

Les succursales ci-dessous ont ouvert leurs portes au cours de l'exercice 2023.

Adresse	Ville et province
10259 104 Avenue NW	Edmonton (Alb.)
11501 Buffalo Run Boulevard, Unit 700	Tsuut'ina (Alb.)
224 Chain Lake Drive	Halifax (N.-É.)
2165 Richmond Street	London (Ont.)
2059 Cornwall Road	Oakville (Ont.)
1378 South Service Road	Stoney Creek (Ont.)

Succursales fermées

Les succursales ci-dessous ont fermé leurs portes au cours de l'exercice 2023.

Adresse	Ville et province
34 Wyndham Street	Guelph (Ont.)
697 McCowan Road	Scarborough (Ont.)
77 King Street W Concourse, Level 1	Toronto (Ont.)
1000 Dundas Street	Woodstock (Ont.)

Succursales déménagées

Les succursales ci-dessous ont déménagé au cours de l'exercice 2023.

Succursale	Nouvelle adresse	Ville et province
3433 North Road, Suite 105	3778 Grand Promenade, Unit 330	Burnaby (C.-B.)
2030 Corydon Avenue	1545 Portage Avenue, Unit H003A	Winnipeg (Man.)
590 Portland Street	15 Eisener Boulevard	Dartmouth (N.-É.)
7071 Bayers Road	3675 Joseph Howe Drive	Halifax (N.-É.)
400 Rideau Street	50, rue Rideau, local E112	Ottawa (Ont.)
1886 Eglinton Avenue W	1921 Eglinton Avenue W	York (Ont.)
3020 8th Street E	2335 8th Street E	Saskatoon (Sask.)

Guichets automatiques bancaires ouverts et fermés au Canada en 2023

Le réseau de guichets automatiques bancaires (GAB) de la TD au Canada comprend les GAB appartenant à la TD⁴ ainsi que les GAB qui portent la marque TD⁵. À la fin de notre exercice financier (31 octobre 2023), notre réseau de GAB au Canada comptait 3 438 GAB, dont 2 688 appartiennent à la TD et 750 portent la marque TD, soit 37 guichets de plus que l'an dernier.

GAB ouverts

Adresse	Ville et province	Adresse	Ville et province
4201 Macleod Trail S	Calgary (Alb.)	3714 3 Avenue	Port Alberni (C.-B.)
1205 14 Street SW	Calgary (Alb.)	4918 Bc-93	Radium Hot Springs (C.-B.)
1419 8 Street SW	Calgary (Alb.)	3531 King George Boulevard	South Surrey (C.-B.)
230 Sandarac Drive NW	Calgary (Alb.)	5604 175 Street	Surrey (C.-B.)
510 58 Avenue SE	Calgary (Alb.)	15970 96 Avenue	Surrey (C.-B.)
4639 Bowness Road NW	Calgary (Alb.)	1199 Bay Avenue	Trail (C.-B.)
10241 Elbow Drive SW	Calgary (Alb.)	1010 W King Edward Avenue	Vancouver (C.-B.)
10205 101 Street NW	Edmonton (Alb.)	2120 Grandview Highway	Vancouver (C.-B.)
12018-104 Avenue NW	Edmonton (Alb.)	1955 Powell Street	Vancouver (C.-B.)
10259 104 Avenue NW	Edmonton (Alb.)	1080 Douglas Street	Victoria (C.-B.)
10259 104 Avenue NW	Edmonton (Alb.)	2100 Quadra Street	Victoria (C.-B.)
10259 104 Avenue NW	Edmonton (Alb.)	Trans-Canada Highway & Ptr 248 Highway 1	Elie (Man.)
10960 142 Street NW	Edmonton (Alb.)	1120 Saskatchewan Avenue E	Portage La Prairie (Man.)
172 Leva Avenue	Red Deer (Alb.)	1545 Portage Avenue	Winnipeg (Man.)
3 Curial Drive	St. Albert (Alb.)	1545 Portage Avenue	Winnipeg (Man.)
5126 46 Avenue	Taber (Alb.)	1545 Portage Avenue	Winnipeg (Man.)
700-11501 Buffalo Run Boulevard	Tsuut'ina (Alb.)	1919 St. Mary's Road	Winnipeg (Man.)
700-11501 Buffalo Run Boulevard	Tsuut'ina (Alb.)	15 Eisener Boulevard	Dartmouth (N.-É.)
2047 Sumas Way	Abbotsford (C.-B.)	15 Eisener Boulevard	Dartmouth (N.-É.)
330-3778 Grand Promenade	Burnaby (C.-B.)	3675 Joseph Howe Drive	Halifax (N.-É.)
330-3778 Grand Promenade	Burnaby (C.-B.)	3675 Joseph Howe Drive	Halifax (N.-É.)
330-3778 Grand Promenade	Burnaby (C.-B.)	224 Chain Lake Drive	Halifax (N.-É.)
3826 Canada Way	Burnaby (C.-B.)	224 Chain Lake Drive	Halifax (N.-É.)
975 Willingdon Avenue	Burnaby (C.-B.)	224 Chain Lake Drive	Halifax (N.-É.)
984 South Island Highway	Campbell River (C.-B.)	360 Main Street	Yarmouth (N.-É.)
1830 Island Highway N	Campbell River (C.-B.)	12476 Regional Road 50	Bolton (Ont.)
2350 Cliff Avenue	Courtenay (C.-B.)	305 Fogal Road	Brampton (Ont.)
6295 200 Street	Langley (C.-B.)	11 Sinclair Boulevard	Brantford (Ont.)
19811 Fraser Highway	Langley (C.-B.)	6783 Guelph Line	Burlington (Ont.)
22882 Dewdney Trunk Road	Maple Ridge (C.-B.)	8786 ON-115	Clarington (Ont.)
465 Brunette Avenue	New Westminster (C.-B.)	3870 Garrison Road	Fort Erie (Ont.)
1151 Mt. Seymour Road	North Vancouver (C.-B.)		
1635 Main Street	Penticton (C.-B.)		

⁴ Les GAB appartenant à la TD sont détenus et gérés par la TD.

⁵ Les GAB qui portent la marque TD sont détenus par NCR, un exploitant tiers de GAB. Ces GAB portent le logo TD et permettent aux titulaires de carte TD de retirer de l'argent.

GAB ouverts (suite)

Adresse	Ville et province
28332 Highway 48	Georgina (Ont.)
1595 Telesat Court	Gloucester (Ont.)
75 Main Street East	Grand Bend (Ont.)
100 King Street W	Hamilton (Ont.)
9100 Highway 11	Huntsville (Ont.)
2780 County Road 43	Kemptville (Ont.)
2165 Richmond Street	London (Ont.)
2165 Richmond Street	London (Ont.)
9340 County Road 93	Midland (Ont.)
17600 Yonge Street	Newmarket (Ont.)
18080 Yonge Street	Newmarket (Ont.)
3770 Montrose Road	Niagara Falls (Ont.)
133 Peterborough Road	Norwood (Ont.)
2059 Cornwall Road	Oakville (Ont.)
2059 Cornwall Road	Oakville (Ont.)
50, rue Rideau, local E112	Ottawa (Ont.)
50, rue Rideau, local E112	Ottawa (Ont.)
150 King Street	Peterborough (Ont.)
13755 York Regional Road 27	Schomberg (Ont.)
220 Huron Road	Shakespeare (Ont.)
245 S Edgeware Road	St Thomas (Ont.)
281 Martindale Road	St. Catharines (Ont.)
1378 South Service Road	Stoney Creek (Ont.)
1378 South Service Road	Stoney Creek (Ont.)
77 Bloor Street W	Toronto (Ont.)
100-390 The East Mall	Toronto (Ont.)
1921 Eglinton Avenue W	York (Ont.)
1921 Eglinton Avenue W	York (Ont.)
1921 Eglinton Avenue W	York (Ont.)
1921 Eglinton Avenue W	York (Ont.)
321 St-Jacques Sud Route 132	Causapscal (Qc)
1900 Boulevard St-Joseph	Drummondville (Qc)
25, rue Lapointe	Eastman (Qc)
867, rue Principale	Granby (Qc)
690, rue Dufferin	Granby (Qc)
50, rue Sainte-Catherine E	Montréal (Qc)

Adresse	Ville et province
270, rue Notre Dame	Notre Dame-de-la-Paix (Qc)
265, rue de l'Industrie	Otterburn Park (Qc)
635, avenue Saint-Louis	Plessisville (Qc)
157, rue Saint-Germain O	Rimouski (Qc)
130, rue Principale	Rouyn-Noranda (Qc)
669, rue des Érables	Saint-Elzéar (Qc)
4459, route Fossambault	Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier (Qc)
300, rue Principale	Upton (Qc)
Highway 1 & Highway 46	Balgonie (Sask.)
942 4 Street	Estevan (Sask.)
260 Broadway Street W	Fort Quappelle (Sask.)
2335 8th Street E	Saskatoon (Sask.)
2335 8th Street E	Saskatoon (Sask.)
2335 8th Street E	Saskatoon (Sask.)

GAB fermés

Adresse	Ville et province	Adresse	Ville et province
51 Hunterhorn Road NE	Calgary (Alb.)	400, rue Rideau	Ottawa (Ont.)
51 Hunterhorn Road NE	Calgary (Alb.)	400, rue Rideau	Ottawa (Ont.)
10205 101 Street NW	Edmonton (Alb.)	478 Kingston Road	Pickering (Ont.)
11760 167 Street	Edmonton (Alb.)	697 McCowan Road	Scarborough (Ont.)
7101-20 Thomlison Avenue	Red Deer (Alb.)	697 McCowan Road	Scarborough (Ont.)
105-3433 North Road	Burnaby (C.-B.)	2201 McCowan Road	Scarborough (Ont.)
105-3433 North Road	Burnaby (C.-B.)	181 Brant Road	St. George (Ont.)
101-5538 Airport Way	Kelowna (C.-B.)	1712 Stone Church Road E	Stoney Creek (Ont.)
3650 Highway 97	Kelowna (C.-B.)	100-390 The East Mall	Toronto (Ont.)
3800 Finnerty Road	Victoria (C.-B.)	1886 Eglinton Avenue W	Toronto (Ont.)
1080 Douglas Street	Victoria (C.-B.)	1886 Eglinton Avenue W	Toronto (Ont.)
1080 Douglas Street	Victoria (C.-B.)	1886 Eglinton Avenue W	Toronto (Ont.)
2002 Park Royal S, Floor 2	West Vancouver (C.-B.)	55 King Street W	Toronto (Ont.)
4330 Northland Boulevard	Whistler (C.-B.)	55 King Street W	Toronto (Ont.)
2030 Corydon Avenue	Winnipeg (Man.)	55 King Street W	Toronto (Ont.)
100, boulevard Harbourview	Bathurst (N.-B.)	55 King Street W	Toronto (Ont.)
131, rue Dundonald	Fredericton (N.-B.)	55 King Street W	Toronto (Ont.)
1789, rue Mountain	Moncton (N.-B.)	55 King Street W	Toronto (Ont.)
590 Portland Street	Dartmouth (N.-É.)	55 King Street W	Toronto (Ont.)
590 Portland Street	Dartmouth (N.-É.)	77 Bloor Street W	Toronto (Ont.)
575 Main Street	Dartmouth (N.-É.)	77 Bloor Street W	Toronto (Ont.)
7071 Bayers Road	Halifax (N.-É.)	77 Bloor Street W	Toronto (Ont.)
7071 Bayers Road	Halifax (N.-É.)	161 Bay Street	Toronto (Ont.)
130 Brickyard Way	Brampton (Ont.)	673 Warden Avenue	Toronto (Ont.)
34 Wyndham Street	Guelph (Ont.)	673 Warden Avenue	Toronto (Ont.)
34 Wyndham Street	Guelph (Ont.)	673 Warden Avenue	Toronto (Ont.)
2101 Innisfil Beach Road	Innisfil (Ont.)	1000 Dundas Street	Woodstock (Ont.)
94 Princess Street	Kingston (Ont.)	1000 Dundas Street	Woodstock (Ont.)
2263 Dundas Street E	London (Ont.)	560, boulevard des Sources	Dorval (Qc)
3500 Steeles Avenue E	Markham (Ont.)	5455, boulevard Décarie	Montréal (Qc)
6760 Meadowvale Town Centre	Mississauga (Ont.)	2940, boulevard Laurier	Québec (Qc)
3005 Mavis Road	Mississauga (Ont.)	100, boulevard Brien	Repentigny (Qc)
3005 Mavis Road	Mississauga (Ont.)	130, rue Principale	Rouyn-Noranda (Qc)
130 Davis Drive	Newmarket (Ont.)	3010, chemin d'Oka	Ste-Marthe-sur-le-Lac (Qc)
5486 Stanley Avenue	Niagara Falls (Ont.)	390 Albert Street N	Regina (Sask.)
3309 Simcoe Street	Oshawa (Ont.)	3020 8 Street E	Saskatoon (Sask.)
204, rue Sparks	Ottawa (Ont.)	3020 8 Street E	Saskatoon (Sask.)
1600 James Naismith Drive	Ottawa (Ont.)	3020 8 Street E	Saskatoon (Sask.)
		3020 8 Street E	Saskatoon (Sask.)

Sociétés affiliées

Voici la liste des sociétés affiliées, au 31 octobre 2023, dont les activités pertinentes sont incluses dans la présente Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité, au sens où l'entend la *Loi sur les banques* (Canada).

GMI Servicing Inc.	Compagnie d'assurances générales TD
Primum compagnie d'assurance	Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Gestion de Placements TD Inc.	TD, Compagnie d'assurance-vie
Financement auto TD (Canada) inc.	Gestion privée TD Waterhouse Inc.
Services de financement auto TD inc.	Toronto Dominion (Texas) LLC
TD assurance directe inc.	

Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité d'autres déclarants faisant partie de la TD : La présente constitue la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Société d'hypothèques TD, de La Société d'hypothèques Pacifique TD, de La Société Canada Trust et de Sécurité Nationale compagnie d'assurance (les « déclarants ») et vise l'exercice 2023 des déclarants (du 1^{er} novembre 2022 au 31 octobre 2023). Les déclarants sont des filiales de La Banque Toronto-Dominion et font partie des institutions financières qui composent la TD.

En tant que membres de la TD, les déclarants ne sont pas engagés dans les activités décrites, ni n'ont versé de dons en leur nom propre, étant donné que ces dons sont effectués par La Banque Toronto-Dominion au nom des autres membres de la TD, dont les déclarants. Tous les employés des déclarants au Canada sont des employés de la TD ou d'une filiale de la TD. Les déclarants n'ont pas ouvert ni fermé d'installations pour leurs activités d'exploitation distinctes de celles qui sont mentionnées dans la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui précède.

Toutes les sommes d'argent autorisées aux fins de financement par emprunt au Canada l'ont été par La Banque Toronto-Dominion; aucune ne l'a été par les déclarants. Les sociétés affiliées des déclarants sont répertoriées ci-dessus et incluses dans la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui précède.

Code des aînés

La TD attache de l'importance à ses relations avec ses clients aînés et s'est engagée à soutenir leurs besoins financiers particuliers en les renseignant sur les enjeux qui les touchent et en consolidant ses processus pour pouvoir leur offrir une meilleure expérience bancaire et les produits qui aident à répondre à leurs besoins. Nos pratiques tiennent compte des principes décrits dans le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « Code »), qui aide les banques canadiennes à offrir des produits et des services bancaires aux aînés au Canada. Nous avons aussi désigné un champion des aînés qui exerce son leadership pour promouvoir et soutenir le Code et accroître la sensibilisation aux enjeux touchant les aînés au sein de l'entreprise.

Les principes décrits dans le Code sont les suivants :

Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code.

En plus des procédures et processus décrits au principe 4, la TD dispose de politiques d'entreprise pour soutenir le Code, notamment :

- Code de conduite et d'éthique professionnelle à l'intention des employés et des administrateurs
- Politique en matière d'accessibilité de la TD (Canada)

La TD a aussi adopté des procédures pour les employés en contact avec les clients afin de leur permettre de reconnaître les situations de fraude et d'abus financier, ainsi que des processus et des politiques pour les aider à respecter le Code. Les politiques, procédures et processus prévoient la façon de déterminer dans quelles circonstances les aînés pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire dans le cadre de leurs activités bancaires.

Le Code a été intégré au cadre de gestion de la conformité à la réglementation et il est assujéti au même processus de gouvernance que tous les autres codes et engagements de la TD.

Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

La TD entend protéger ses clients et les sensibiliser aux enjeux importants. Pour cela, elle dispose des ressources suivantes pour aider les aînés :

- Section spéciale pour les aînés, Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus), sur le site TD.com.
 - La section Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) comprend des renseignements sur les services bancaires libre-service, la protection contre la fraude, des conseils pour l'avenir et des rabais sur les comptes bancaires pour aînés.
 - La TD a mis en place un processus pour s'assurer que la page Web Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) est revue au moins chaque année et qu'elle contient de l'information importante pour les clients aînés.

- Pour sensibiliser davantage les aînés aux enjeux importants qui les touchent, la TD a publié des articles portant sur les façons d'aider les aînés à éviter d'être victimes de fraude, ce qu'est une procuration et la planification successorale et de la retraite. Ces articles sont accessibles sur la page Web Actualités TD à TD.com. En outre, pour accroître la sensibilisation, nous avons mis en avant les ressources existantes de la TD conçues pour aider les aînés et leurs familles à détecter et à atténuer les fraudes dans toute une série de médias multiculturels.

Principe 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés.

Les employés canadiens et les travailleurs occasionnels qui servent les clients sont tenus de suivre la formation sur le Code qui porte sur divers sujets, notamment :

- l'abus financier, la détection de la fraude et les signaux d'alerte;
- l'engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'Association des banquiers canadiens;
- les ressources mises à la disposition des employés et les processus de transmission à un niveau supérieur au sein de la TD.

Le contenu de la formation en ligne est revu chaque année. Les employés et les travailleurs occasionnels sont tenus de suivre le cours chaque année et leurs connaissances sont vérifiées au moyen d'un test.

Principe 4 : Les banques mettront à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.

- La TD a préparé une page Web interne, Répondre aux besoins des aînés, pour ses employés en contact avec la clientèle. Cette page est revue et mise à jour au moins chaque année pour s'assurer que les ressources sont

facilement accessibles et que le contenu est d'actualité pour permettre aux employés de la TD de mieux aider les clients âgés. La page Web interne présente des politiques et des procédures liées aux besoins particuliers des âgés (y compris les procurations) ainsi que de l'information sur la fraude financière, l'accès aux services bancaires et l'adoption des services numériques.

- La TD révisé ses pages Web internes pour s'assurer qu'elles continuent de répondre aux besoins de ses clients. Toute amélioration ou modification des politiques et des procédures est communiquée aux collègues.
- La TD entend renseigner ses employés sur le Code des âgés et informe ses employés en contact avec la clientèle au moyen d'articles comme « Journée nationale des âgés : Un collègue de la TD est récompensé pour avoir aidé une cliente âgée à contrecarrer les tentatives des fraudeurs ».

Principe 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les âgés.

Comme les personnes âgées sont souvent la cible de fraude financière, d'escroquerie et d'abus financier, la TD peut compter sur des ressources internes et externes pour atténuer les préjudices financiers auxquels les âgés peuvent être exposés :

- Renseignements internes accessibles aux employés en contact avec la clientèle pour les sensibiliser aux moyens dont la TD peut protéger les clients vulnérables.
- Équipe centralisée de professionnels enquêtant sur les cas d'abus financier suspectés cernés par les collègues en contact avec les clients.
- Séances d'éducation financière organisées dans les centres communautaires et les maisons de retraite afin de donner aux âgés les connaissances nécessaires pour se protéger contre les fraudes et les escroqueries. Ces séances, qui sont souvent données par des collègues des Services bancaires de détail de la TD et pour lesquelles nous nous sommes associés aux forces de l'ordre, donnent des renseignements et des stratégies utiles pour améliorer la sécurité financière des âgés.
- Des ressources sur la page Web Conseils bancaires pour les âgés (60 ans ou plus) sur le site TD.com pour aider les clients à reconnaître la fraude, les arnaques ou les préjudices financiers et à se protéger.

Principe 6 : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des âgés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.

Afin de soutenir les âgés lors de la fermeture de succursales, nous avons mis en place les processus suivants :

- La TD organise des séances Rencontre du directeur qui permettent aux clients de poser des questions et d'obtenir de l'information sur la fermeture prochaine de la succursale et sur les succursales à proximité où ils peuvent aller.
- Des affiches sont installées en succursale longtemps d'avance pour informer la clientèle de la fermeture prochaine.
- Des lettres d'information sont envoyées aux clients. Elles fournissent des renseignements sur la nouvelle succursale ou sur d'autres succursales où ils peuvent aller. Les clients de 60 ans et plus recevront aussi des précisions sur l'accès à la page Web Conseils bancaires pour les âgés (60 ans ou plus) sur le site TD.com.
- Les directeurs de succursales communiquent avec les résidences pour personnes âgées et les centres communautaires locaux pour les informer des dates des séances Rencontre du directeur et des personnes-ressources.
- Les employés des succursales remettent aux clients un document expliquant les autres options bancaires offertes, notamment l'option numérique pour effectuer leurs opérations bancaires. Ils prennent aussi des rendez-vous pour les personnes qui ont besoin d'aide additionnelle.

Codes de conduite et engagements envers le public

À la TD, nous respectons les nombreux codes de conduite du secteur bancaire et les engagements envers le public, présentés ci-dessous, qui visent à protéger les intérêts des consommateurs. Les codes de conduite et les engagements envers le public sont accessibles aux clients sur notre site Web public ou sur demande écrite.

La TD se conforme aux codes de conduite et aux engagements envers le public suivants :

- **L'Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire** décrit certains renseignements que les banques doivent fournir sur les différents types de garanties hypothécaires qu'elles peuvent demander lorsque les consommateurs effectuent un emprunt hypothécaire pour l'achat d'une résidence.
- **L'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints** établit l'information de base que les banques doivent fournir en ce qui a trait aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints.
- Le **Code de pratique canadien des services de cartes de débit** décrit les pratiques et les responsabilités qui protègent les consommateurs lorsqu'ils utilisent les services de cartes de débit.
- Le **Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit** établit les principes des pratiques d'affaires liées à l'émission et à l'acceptation de cartes de paiement ainsi qu'aux opérations effectuées par les réseaux de cartes de paiement.
- Le **Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises** contient les normes minimales à observer par les banques dans leurs rapports avec ces entreprises.
- Le **Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées de l'ABC** énonce les normes minimales que doivent respecter les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés.
- Le **Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale : Information sur le remboursement anticipé des hypothèques** précise le type d'information qui sera communiquée aux consommateurs dans le but de les aider à prendre une décision éclairée au sujet du remboursement de leur prêt hypothécaire.
- Les **Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique** fournissent un cadre pour le commerce sur les réseaux ouverts, y compris Internet.
- Les **Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré** portent sur les transferts des instruments de dépôt.
- **Compte à frais modiques** – Notre compte-chèques minimal TD constitue notre engagement envers le gouvernement à fournir des services de base à coûts modiques.
- La **Politique Responsabilité zéro de Visa** assure une protection contre l'utilisation frauduleuse de la carte.
- Le programme **Visa e-Promesse** offre aux acheteurs en ligne une autre méthode de règlement des différends avec les commerçants.
- **L'Engagement portant sur le Règlement sur les billets à capital protégé** assure des droits d'annulation aux consommateurs qui achètent des billets à capital protégé par voie électronique et par téléphone.
- **L'Engagement Paiements en ligne** décrit les pratiques et les responsabilités qui assurent la protection du consommateur lorsqu'il utilise les systèmes de paiements en ligne au Canada.
- La **garantie de sécurité des services mobiles ou en ligne de la TD** octroie des droits aux clients en cas d'activité bancaire non autorisée par les services mobiles ou en ligne de la TD.
- **L'Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires** consiste à garantir la lisibilité des documents sur les prêts hypothécaires résidentiels.
- **L'Engagement à l'égard de la politique Responsabilité zéro de Mastercard^{MD}** offre une protection Responsabilité zéro en cas d'utilisation non autorisée d'une carte de crédit Mastercard émise au Canada.
- Le **Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés** énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider à offrir des produits et des services bancaires aux aînés au Canada.
- **L'Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants** énonce les procédures précises que les banques doivent suivre lorsqu'elles modifient ou remplacent des produits ou des services existants pour les clients qui se sont procuré les produits ou services à des fins non commerciales.

Consultation des parties prenantes

La TD est déterminée à penser comme un client et à offrir une expérience client légendaire qui répond et dépasse les attentes et les besoins des clients. Nos clients attendent de la TD qu'elle facilite les opérations bancaires, crée de la valeur et fournisse des conseils fiables. La TD offre de nombreux canaux de communication à ses clients et au public et elle recueille aussi leurs commentaires de diverses façons. Leurs opinions guident nos efforts pour être une meilleure entreprise et évoluer. En 2023, nous avons continué de tenir compte des commentaires des clients pour nous aider à créer et à offrir des produits et des services, à comprendre les besoins des clients et à cerner les points forts et les occasions d'améliorer l'expérience client dans son ensemble.

Mise au point et amélioration des produits et des services

Les clients s'attendent à ce que les produits et services que nous offrons enrichissent leur vie, répondent à leurs besoins et les aident à atteindre leurs objectifs financiers. Par conséquent, nous continuons de penser à eux en priorité quand nous mettons au point de nouveaux produits et services et que nous améliorons les produits et services existants.

La norme de gouvernance du changement de la TD appuie la politique de contrôle interne de la Banque et établit la façon dont cette dernière régit les changements importants à l'échelle de l'entreprise. Ceci inclut l'approbation des activités commerciales qui sont entreprises pour créer un nouveau produit ou service à la clientèle, en modifier un ou apporter des changements aux technologies associées, ce qui permet de s'assurer que les parties prenantes appropriées sont impliquées dans une initiative de changement. Tous les secteurs d'activité doivent respecter la norme de gouvernance du changement dans l'application de leurs processus de gestion du changement. Le processus de développement de nouveaux produits et services, ou de modification de produits et services existants, inclut la consultation des clients et des parties prenantes pour comprendre comment ces produits et services contribueront à répondre aux besoins financiers de nos clients. Tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service, nous veillons à ce que nos processus d'évaluation, d'examen et d'approbation tiennent compte des caractéristiques, des risques, des frais et des avantages liés au produit ou service.

Détermination des tendances et des enjeux émergents

La TD suit une approche proactive pour déterminer les tendances et les enjeux émergents susceptibles d'avoir une incidence sur nos clients. Cette approche consiste notamment à suivre les thèmes des plaintes des clients et à recueillir leurs commentaires. L'une des principales mesures utilisées par la TD est notre indice d'expérience légendaire, qui évalue l'expérience client et fournit des renseignements nous permettant d'améliorer les moments qui comptent le plus pour les clients. Chaque année, nous continuons à renforcer nos capacités d'évaluation afin d'obtenir des données qui nous aideront à prendre des décisions plus axées sur le client. Par exemple, en 2023, nous avons lancé une étude sur les relations avec les entreprises aux États-Unis et au Canada afin de comprendre comment les clients interagissent avec la TD. Nous utiliserons cette étude en complément de nos mesures existantes afin d'acquérir une meilleure compréhension de l'expérience de nos clients avec la TD et de trouver des occasions d'apporter des améliorations dans les domaines qui comptent le plus pour nos clients. Enfin, nous nous efforçons d'approfondir notre compréhension de l'expérience des clients tout au long de leur parcours grâce à l'analyse comparative de la concurrence et à d'autres sources de données (p. ex. avis de Google, écoute des médias sociaux) en vue d'obtenir une vision globale de l'expérience client.

Consultation des parties prenantes (suite)

Résolution des plaintes

Notre objectif est de fournir un service légendaire et des conseils fiables aux clients et au public. Toutefois, en cas de plainte, nous nous faisons un point d'honneur à essayer de résoudre le problème dès le premier contact, avec empathie et en proposant des solutions judicieuses. Au Canada, si un client n'est pas satisfait de la résolution d'une plainte au premier point de contact, il peut s'adresser à l'équipe Relations avec les clients de la TD pour un examen plus approfondi. Si la plainte n'est toujours pas résolue, le client peut alors s'adresser au Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC). En 2023, les principaux motifs de plaintes reçues par le BPEPC étaient les mêmes qu'en 2022, soit de possibles fraudes (fraudes amoureuses, liées aux cryptomonnaies, à l'emploi et aux virements interbancaires) et aux réclamations d'assurance habitation et auto (p. ex. litiges sur les règlements et réclamations refusées)⁶.

La TD offre également un canal de signalement confidentiel et anonyme par le biais de sa ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle, accessible à toute personne externe ou interne à la TD. Les clients, les employés, les travailleurs tiers et le public peuvent exprimer des préoccupations sur des questions éthiques, juridiques ou comptables sans crainte de représailles ou dénoncer des allégations de représailles pour avoir signalé des faits de bonne foi. Cette ligne est hébergée par un tiers et est gérée de façon indépendante au sein de la TD.

⁶ Chaque année, le BPEPC publie un rapport annuel qui sert à soutenir nos clients en leur donnant des conseils utiles au moyen d'études de cas et d'observations.

