

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2024

La Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2024 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 (du 1^{er} novembre 2023 au 31 octobre 2024). Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens.

Table des matières

Développement communautaire et philanthropie	2
PME	5
Accès aux services bancaires	6
Accessibilité	7
Effectif au Canada	8
Impôts et taxes payés sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et autres au Canada	9
Financement par emprunt accordé à des entreprises au Canada	10
Succursales ouvertes, déménagées ou fermées au Canada en 2024	11
Guichets automatiques bancaires ouverts et fermés au Canada en 2024	12
Sociétés affiliées	15
Code des aînés	16
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, sa plateforme d'entreprise citoyenne qui met l'accent sur quatre domaines d'action constituant les quatre vecteurs de changement interreliés : Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé.

Dons de bienfaisance et philanthropie au Canada

En 2024, la TD a versé plus de 169 millions de dollars¹ pour soutenir les organismes communautaires dans les pays où elle est présente, en vue d'atteindre son objectif philanthropique d'un milliard de dollars d'ici 2030 (total des dons cumulatifs de 854 millions de dollars pour la période de 2019 à 2024). Cette somme comprend plus de 117 millions de dollars¹ en dons à des organismes communautaires au Canada, ce qui a permis de soutenir 1 802 organismes dans tout le pays.

Voici quelques initiatives² que nous avons soutenues dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir en 2024. D'autres exemples se trouvent dans le Bulletin de la revue de l'année 2024 de Responsabilité sociale.

Sécurité financière

CA Apprentissage pour les jeunes : La TD s'est engagée à verser 975 000 \$ sur trois ans pour soutenir l'expansion de la formation des tuteurs et des ressources gratuites pour les élèves de la première à la sixième année de **JUMP Math**. JUMP Math collabore avec des organismes communautaires qui emploient des tuteurs représentatifs des collectivités qu'ils servent. L'approche structurée de la démarche pédagogique, qui apporte un soutien temporaire pour aider les élèves à développer leur compréhension et leur autonomie, s'appuie sur des recherches en sciences cognitives et des études en psychologie de l'éducation³, et vise à améliorer les résultats en mathématiques et à réduire la peur des maths. En se concentrant sur les apprenants à risque dans les quartiers prioritaires du Canada, la formation des tuteurs et les ressources de JUMP Math visent à aider les élèves à prendre confiance en eux et à améliorer leurs résultats en mathématiques.

CA Littératie financière : La TD s'est engagée à verser 200 000 \$ sur deux ans à **Hébergement femmes Canada** pour aider à corriger une lacune dans les programmes intégrés de littératie financière des maisons d'hébergement au Canada. Cette initiative a pour objectif d'aider les maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence à mettre sur pied et à étendre la portée des programmes d'autonomisation économique et de littératie financière. Hébergement femmes Canada communiquera les pratiques gagnantes, élaborera du matériel de formation et établira une communauté de pratique afin de doter les travailleurs des outils nécessaires pour offrir des programmes de littératie financière visant à aider les femmes qui échappent à la violence familiale et économique à retrouver une indépendance et une stabilité financières.

CA Stabilité du revenu : La TD s'est engagée à verser 600 000 \$ sur deux ans à **Trade Winds to Success** pour aider les personnes issues des communautés autochtones à surmonter les obstacles les empêchant d'accéder

aux métiers manuels et d'y faire carrière. Par l'entremise du Residential Construction Program, les apprenants acquièrent des compétences de base et une formation pratique sous la direction d'instructeurs dans les domaines de la charpenterie, de la plomberie, de l'électricité, de l'isolation des planchers et plus encore. Les diplômés accumulent 330 heures d'expérience en charpenterie, ajoutées à leurs heures d'apprentissage, et sont orientés vers des occasions d'emploi auprès d'employeurs locaux et de projets de construction communautaires. Ce programme vise à répondre à un besoin essentiel d'ouvriers qualifiés en Alberta, en aidant les personnes issues des communautés autochtones à accéder aux métiers manuels.

CA Logement abordable : En septembre 2024, la TD s'est engagée à verser 675 000 \$ sur trois ans à la **Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada** afin d'aider les jeunes qui sortent de l'assistance publique à accéder à un logement stable. Chaque année, environ 2 300 jeunes sortent du système de prise en charge à l'âge de 18 ou 19 ans, selon leur province, et sont confrontés à des défis importants qui mettent en péril leur bien-être à court et à long terme. Le National Housing Program for Youth Leaving Care vise à faciliter cette transition en fournissant à plus de 1 500 jeunes un logement abordable et des ressources de soutien essentielles. Le financement de la TD sera affecté à deux domaines d'action principaux : les intermédiaires en matière de logement et le soutien financier. Des travailleurs sociaux formés guident les jeunes à travers les options de logement, les aident à se familiariser avec le processus de location et les orientent vers un service de soutien global. Une aide financière, pour payer les dépôts du premier et du dernier mois de loyer ou acheter des articles de première nécessité, est également offerte pour faciliter la transition vers l'autonomie. Ce projet s'appuie sur la relation de longue date que la Banque entretient avec la Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada depuis 1999.

¹ Ces chiffres sont convertis en dollars canadiens et comprennent toute promesse de don reconnue comme une obligation juridique ou implicite et imputée en 2024 avant d'être déboursée. Ils 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.

³ JUMP Math. Science of Learning Research, 28 novembre 2024. [<https://jumpmath.org/ca/science-of-learning-research> (en anglais seulement)]

Planète dynamique

CA Espaces verts : La TD s'est engagée à verser 365 700 \$ sur trois ans pour soutenir la phase trois du projet **Sous les pavés (Under the Cobblestones) au Centre d'écologie urbaine**. Selon le Centre d'écologie urbaine, ce projet incite les collectivités du Québec à participer au remplacement des surfaces imperméables et à la transformation des zones revêtues en espaces verts. Le Centre d'écologie urbaine a également fait valoir les avantages écologiques de ces espaces revitalisés tels que la régulation des eaux pluviales, la réduction des îlots de chaleur, la réduction de la minéralisation du sol, l'amélioration de la filtration de l'eau et de la qualité de l'air.

CA Économie à faibles émissions de carbone : La TD versera 220 000 \$ sur deux ans à la **TREC Charitable Foundation**, également connue sous le nom de Relay Education, pour l'expansion de son programme **Readying the Solar Workers of Today and Tomorrow**. Selon la TREC Charitable Foundation, cette initiative soutient la formation des jeunes issus des communautés autochtones et des nouveaux arrivants/réfugiés pour qu'ils acquièrent les compétences techniques et scientifiques nécessaires pour occuper des emplois en lien avec l'installation de systèmes d'énergie solaire dans les secteurs résidentiel, commercial et public. Les participants obtiennent des certifications en sécurité du travail, apprennent des compétences de base en suivant des cours sur l'installation, l'exploitation et l'entretien de systèmes d'énergie solaire et se familiarisent avec la cartographie SIG pour les chantiers d'énergie solaire, ce qui les prépare à occuper des postes dans les domaines suivants du secteur de l'énergie solaire : aménagement du territoire, évaluation des répercussions, conception de projets et engagement des parties prenantes et de la collectivité.

Collectivités inclusives

CA Besoins locaux : La TD a soutenu la **Skipping Stone Foundation** à Calgary, qui offre un espace et des programmes communautaires ouverts aux personnes transgenres et de diverses identités de genre, confrontées à une forte discrimination systémique et sociale. Au moyen de rencontres bimensuelles de groupes de soutien communautaire, de mentorat entre pairs et d'événements de renforcement des liens communautaires, les participants ont l'occasion d'établir des liens avec leur famille, leurs amis et leur communauté. Ces relations jouent un rôle important dans le renforcement de la résilience, l'épanouissement d'une identité positive et l'amélioration du bien-être global face à la discrimination et à la stigmatisation.

CA Arts et culture : La TD a renouvelé son soutien à l'**Obsidian Theatre** de Toronto, qui œuvre à faire entendre les voix des Noirs par l'intermédiaire de productions et de programmes de développement des artistes. Le financement de la TD permettra de soutenir cinq ou six productions scéniques ainsi que des formations pour des artistes noirs émergents, notamment la **Playwrights Unit** – un programme intensif de neuf mois qui se termine par un atelier et une présentation – et le programme national **Young, Gifted, and Black** (jeunes, doués et noirs). Cette année, la contribution de la TD permettra également de créer un nouveau poste de directeur artistique associé et de dramaturge

de la compagnie, ce qui favorisera le perfectionnement professionnel et approfondira les liens de l'Obsidian avec les artistes en début de carrière de Toronto.

Meilleure santé

CA Solutions innovatrices : La **Kids Brain Health Foundation** a reçu un don de 499 800 \$ de la TD pour le développement d'une application novatrice pilotée par l'IA et conçue pour aider les jeunes autistes vivant avec une hypersensibilité auditive. L'hypersensibilité auditive est un comportement sensoriel atypique qui affecte entre 45 et 90% de ce groupe démographique et qui rend douloureux et anxiogènes les sons du quotidien tels que les klaxons de voiture, les sonneries de téléphone et les aboiements de chiens. L'application offrira des solutions personnalisées de masquage et de blocage des sons à l'aide d'écouteurs afin d'aider les jeunes à se livrer à leurs activités quotidiennes sans avoir à recourir à des solutions de suppression des bruits qui les isolent socialement et ne sont pas sécuritaires.

Solutions innovatrices : La TD a fait un don de 750 000 \$ pour soutenir le nouveau projet de **soins collaboratifs pour la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) du West Park Healthcare Centre**. Ce projet, une collaboration entre le West Park Healthcare Centre, le centre de santé communautaire Black Creek et l'Association pulmonaire de l'Ontario, vise à accroître la sensibilisation à la MPOC en améliorant l'accès au dépistage et au diagnostic, en particulier pour les jeunes et les nouveaux arrivants de la collectivité de Black Creek qui peuvent avoir des difficultés à accéder aux services de soins de santé. Le financement permettra également de soutenir la campagne **Quit Vaping**, qui vise à sensibiliser les jeunes qui sont aux prises avec une dépendance au vapotage et à leur fournir des ressources.

Bénévolat du personnel

- En 2024, 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 actifs. En 2024, les collègues canadiens de notre Réseau de La promesse TD Prêts à agir ont fait plus de 99 000 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 en son nom. Au Canada, plus de 500 de ces subventions totalisant plus de 250 000 \$ ont été remises en 2024. De plus, la TD a recueilli plus de 22,4 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.
- Le programme **TD Mindpower : L'analyse pour le bien de la société** permet aux collègues de la TD de mettre bénévolement leurs compétences en analyse et production de rapports au service d'organismes à but non

lucratif pour explorer de nouvelles idées et résoudre des problèmes. Depuis le lancement du programme en 2018, plus de 500 collègues de la TD en Amérique du Nord y ont participé et presque 60 projets ont été réalisés pour des organismes à but non lucratif. En 2024, 280 bénévoles de la TD (dont 249 Canadiens) ont participé au programme TD Mindpower et ont réalisé

18 projets pour nos partenaires à but non lucratif. En moyenne, les bénévoles ont donné une note de 9,5 sur 10 au programme et les partenaires à but non lucratif nous ont toujours donné 10 sur 10. Selon eux, nos observations constituent d'importantes contributions à long terme pour leurs organismes et la collectivité qu'ils servent.

PME

À la TD, nous accompagnons les PME dans leur croissance grâce à nos offres de solutions, de produits et de services bancaires, y compris notre offre de produits de crédit et de comptes de dépôt pour les 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 ont reçu une formation pour fournir des conseils hors pair en fonction des besoins uniques de chaque entreprise. De plus, nous avons continué d'investir dans nos activités afin d'améliorer nos capacités technologiques pour offrir un accès plus rapide au crédit et 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 :

- L'année 2024 marque la première année complète du **Programme d'accès au crédit pour les entrepreneurs noirs**, lancé en 2023 dans le cadre de notre Stratégie sur l'expérience de la clientèle noire. Ce programme contribue à favoriser l'inclusion économique en offrant un accès plus équitable au crédit aux entrepreneurs noirs au Canada, susceptibles d'être confrontés de manière disproportionnée à des obstacles lorsqu'ils cherchent à obtenir du financement pour leur entreprise. Il prévoit aussi un accompagnement et des ressources personnalisés par l'intermédiaire de directeurs de comptes des Services bancaires aux PME spécialisés et d'une équipe de directeurs du développement des affaires au Canada qui se consacrent à la communauté noire. Nous apportons un soutien à tous les demandeurs, y compris à ceux qui ne sont pas admissibles au financement ou dont la demande est refusée. Les clients qui ne sont pas admissibles sont invités à travailler avec nos directeurs de comptes des Services bancaires aux PME spécialisés pour obtenir des ressources supplémentaires. De plus, nous travaillons avec de nombreux organismes régionaux et nationaux au Canada, y compris avec le Fonds de prospérité pour l'avancement des communautés noires et la FACE, pour aider les demandeurs refusés à se préparer et à renforcer leurs capacités.
- En 2023, TD Assurance a lancé l'**Assurance pour entreprises TD Assurance**, une toute nouvelle offre d'assurance directe adaptée aux propriétaires de petites entreprises dans tous les territoires et provinces au Canada. 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 2024, 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 pendant 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, qui 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 outils et des ressources afin de les mettre sur la voie de la réussite. Par exemple, nous avons accordé du financement pour soutenir des collaborations dans tout le Canada, comme **Le Forum**, **Start Up Canada** et **The Finance Cafe**, qui ont contribué à donner accès à des services non financiers, comme du coaching et du mentorat, aux entreprises appartenant à des femmes. Nous avons aussi continué de fournir une liste de ressources et de programmes pour soutenir les femmes entrepreneures par l'entremise de notre site Web Femmes en affaires.

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 de réduire les obstacles sociaux et d'améliorer l'accès aux services financiers, principalement grâce à ses projets d'éducation financière qui sont présentés en détail dans son rapport annuel sur la durabilité. Nous nous efforçons d'améliorer la résilience financière et le bien-être personnel des clients en les munissant des outils et des connaissances nécessaires pour gérer leurs comptes.

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 de débit gratuites par mois.
- Aux 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 appli 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 point de vente et d'effectuer des opérations à un guichet automatique bancaire (GAB), 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'achat éclairées et de trouver des moyens d'épargner.
- Les clients peuvent maintenant vérifier leur cote de crédit dans l'appli TD en accédant au Tableau de bord CreditView^{MD} de TransUnion, ce qui les aide à améliorer leur littératie financière et en même temps à être à l'affût des fraudes et à gérer leur cote de crédit.

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 membres de la collectivité et des collègues ayant une incapacité, la TD a publié un [plan d'accessibilité](#) en 2023 qui décrit sa stratégie pour reconnaître, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Nous avons également publié sur la page Accessibilité de notre site Web un rapport sur les progrès du plan d'accessibilité en 2024. Un sommaire de gestion du plan et le [rapport sur le progrès](#) en langue des signes québécoise (LSQ) et en langue des signes américaine (ASL) sont également disponibles.

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 mobiles, ainsi que pour la conception de ses nouvelles plateformes.
- **Canal téléphonique** : La TD offre des services de téléscripteur (ATS), de relais téléphonique et de relais vidéo afin d'aider les clients sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole.
- **Succursales** : L'accessibilité est une priorité dans la conception de toutes nos nouvelles succursales, et nos succursales existantes sont constamment mises à niveau pour améliorer l'accessibilité conformément aux règlements locaux et provinciaux. Voici quelques exemples :
 - Toutes les nouvelles succursales disposent de portes accessibles et automatiques, et de vestibules et de salles de bain accessibles. Nous avons ajouté ces installations dans bon nombre de nos succursales plus anciennes pour accroître leur accessibilité.
 - Toutes les succursales sont dotées d'un accès pour fauteuils roulants aux guichets automatiques, aux isolements pour les salles de coffrets de sûreté (salles de visionnement) et aux espaces opérationnels et réservés au personnel à l'arrière de la succursale*.
 - Dans la mesure du possible, au moins une place de stationnement est réservée aux clients ayant une incapacité.
 - Toutes les succursales disposent de tablettes qui permettent des vidéocommunications bidirectionnelles en temps réel en langue des signes américaine et qui sont à la disposition des clients pendant les heures d'ouverture.
- **GAB** : Les GAB de la TD sont accessibles en français et en anglais et en branchant un casque d'écoute standard, les clients peuvent obtenir des directives audio pour les guider dans leurs opérations. Nos GAB proposent également des services en chinois traditionnel, en chinois simplifié, en italien, en portugais et en pendjabi, mais les directives audio ne sont pas offertes dans ces langues. 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.

* Veuillez noter qu'en dépit de nos efforts pour assurer l'accessibilité complète de toutes nos succursales, certains emplacements pourraient ne pas encore disposer de certaines installations accessibles. Avisez-nous de tout problème, le cas échéant, et nous ferons tout en notre pouvoir pour vous aider.

Effectif au Canada

(Au 31 octobre 2024)¹

Province ou territoire ²	Temps plein	Temps partiel ³	Total
Alberta	3 653	654	4 307
Colombie-Britannique	3 286	913	4 199
Manitoba	398	116	514
Nouveau-Brunswick	2 140	111	2 251
Terre-Neuve-et-Labrador	112	40	152
Territoires du Nord-Ouest	8	3	11
Nouvelle-Écosse	1 162	123	1 285
Ontario	47 738	4 155	51 893
Île-du-Prince-Édouard	46	11	57
Québec	4 715	889	5 604
Saskatchewan	379	82	461
Yukon	13	4	17
Total	63 650	7 101	70 751

¹ Toutes 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 2024, 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 2024.

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 2024) (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
Obligations fédérales	1 403 656	–	1 403 656
Alberta	22 126	59 403	81 529
Colombie-Britannique	60 721	7 527	68 248
Manitoba	4 512	10 051	14 563
Nouveau-Brunswick	10 207	6 526	16 733
Terre-Neuve-et-Labrador	587	7 333	7 920
Territoires du Nord-Ouest	(75)	135	60
Nouvelle-Écosse	9 301	20 669	29 970
Nunavut	(36)	616	580
Ontario	797 085	92 006	889 091
Île-du-Prince-Édouard	234	1 749	1 983
Québec	40 418	16 857	57 275
Saskatchewan	3 453	6 520	9 973
Yukon	(76)	1 037	961
Total des impôts et taxes payés sur le revenu, le capital et les primes d'assurance	2 352 113 \$	230 429 \$	2 582 542 \$
Autres impôts et taxes¹			1 622 683 \$
Total			4 205 225 \$

Les chiffres ci-dessus correspondent au total des impôts et des taxes sur le revenu, le capital, les primes d'assurance et d'autres impôts ou taxes payés ou à payer par le Groupe Banque TD au cours de l'exercice 2024 (allant du 1^{er} novembre 2023 au 31 octobre 2024), ventilé en fonction des montants payés ou à payer aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux.

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 2024) (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 2024, les prêts aux entreprises autorisés ont totalisé environ 384 milliards de dollars.

Provinces et territoires		0 \$– 24 999 \$	25 000 \$– 99 999 \$	100 000 \$– 249 999 \$	250 000 \$– 499 999 \$	500 000 \$– 999 999 \$	1 000 000 \$– 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Alberta	Montant autorisé (en milliers de dollars)	572 174	950 088	665 404	848 066	1 083 028	3 026 152	35 468 899	42 613 811
	Nombre de clients	10 163	12 438	4 228	2 414	1 618	1 531	669	33 061
Colombie-Britannique	Montant autorisé (en milliers de dollars)	765 187	1 043 017	565 279	762 490	1 328 064	4 163 869	31 297 314	39 925 220
	Nombre de clients	14 491	13 953	3 655	2 155	1 945	2 098	906	39 203
Manitoba	Montant autorisé (en milliers de dollars)	77 740	127 654	98 891	130 737	185 064	709 806	4 780 660	6 110 552
	Nombre de clients	1 660	1 588	578	380	271	331	158	4 966
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé (en milliers de dollars)	35 089	59 730	42 176	88 128	123 372	340 855	1 679 757	2 369 107
	Nombre de clients	782	788	264	248	180	172	69	2 503
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé (en milliers de dollars)	19 042	38 180	26 277	39 350	51 218	177 786	†	351 853
	Nombre de clients	401	401	165	117	76	83	†	1 243
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé (en milliers de dollars)	59 909	86 422	62 450	88 571	150 853	476 812	6 119 231	7 044 248
	Nombre de clients	1 291	1 104	363	250	219	214	176	3 617
Ontario	Montant autorisé (en milliers de dollars)	2 675 239	3 587 279	2 020 458	2 916 214	4 343 378	14 993 755	207 493 954	238 030 277
	Nombre de clients	64 497	54 974	13 013	8 425	6 420	7 148	3 431	157 908
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé (en milliers de dollars)	9 654	15 957	12 156	12 353	22 354	60 518	†	132 992
	Nombre de clients	204	201	75	35	32	27	†	574
Québec	Montant autorisé (en milliers de dollars)	350 850	633 932	366 678	667 458	1 023 122	2 947 805	35 998 405	41 988 250
	Nombre de clients	9 539	9 874	2 293	1 891	1 519	1 485	740	27 341
Saskatchewan	Montant autorisé (en milliers de dollars)	71 986	162 338	158 517	173 937	228 306	803 137	3 882 245	5 480 466
	Nombre de clients	1 521	2 001	948	496	329	374	160	5 829
Territoires	Montant autorisé (en milliers de dollars)	8 157	13 258	9 053	12 196	16 361	28 713	††	87 738
	Nombre de clients	167	157	56	35	24	19	††	458
Total	(en milliers de dollars)	4 645 027	6 717 855	4 027 339	5 739 500	8 555 120	27 729 208	326 720 465	384 134 514
	Nombre de clients	104 716	97 479	25 638	16 446	12 633	13 482	6 309	276 703

Les montants ci-dessus correspondent aux soldes de clôture au 31 octobre 2024 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 2024. 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 2024

À la fin de notre exercice financier (31 octobre 2024), notre réseau de détail au Canada comptait 1 060 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 2024.

Adresse de la nouvelle succursale :	Ville (Province)
160 Front St W, Unit 100	Toronto (Ont.)

Succursales fermées

Les succursales ci-dessous ont fermé leurs portes au cours de l'exercice 2024.

Adresse	Ville (Province)
4901 Royal Street	Coronation (Alb.)
4 King St West	Oshawa (Ont.)
109 West Hastings St	Vancouver (C.-B.)

Succursales déménagées

Les succursales ci-dessous ont déménagé au cours de l'exercice 2024.

Succursale	Nouvelle adresse	Ville (Province)
321 Moore Ave	1213 Bayview Ave, Unit 1	Toronto (Ont.)
1309, avenue Carling	1295, avenue Carling, unité 3	Ottawa (Ont.)

Guichets automatiques bancaires ouverts et fermés au Canada en 2024

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 2024), notre réseau de GAB au Canada comptait 3 400 GAB, dont 2 649 appartiennent à la TD et 751 portent la marque TD, soit 38 guichets de moins que l'an dernier.

GAB ouverts

Adresse	Ville (Province)	Adresse	Ville (Province)
11211 Oakfield Drive SW	Calgary (Alb.)	124 Tillson Ave	Tillsonburg (Ont.)
58 West Aarsby Road	Cochrane (Alb.)	160 Front St W	Toronto (Ont.)
305 Bohomme St	Jasper (Alb.)	160 Front St W	Toronto (Ont.)
4306 South Park Drive	Stony Plain (Alb.)	160 Front St W	Toronto (Ont.)
685 Lougheed Highway	Coquitlam (C.-B.)	160 Front St W	Toronto (Ont.)
19889 – 96 Avenue	Langley (C.-B.)	1213 Bayview Ave	Toronto (Ont.)
20690 Dewdney Trunk Road	Maple Ridge (C.-B.)	1213 Bayview Ave	Toronto (Ont.)
13650 72 Ave	Surrey (C.-B.)	1213 Bayview Ave	Toronto (Ont.)
5606 152 St	Surrey (C.-B.)	1 Blue Jays Way	Toronto (Ont.)
1995 Kingsway	Vancouver (C.-B.)	160 Front St W	Toronto (Ont.)
222 Main St	Dauphin (Man.)	2 St Clair Ave E	Toronto (Ont.)
10 Main St	Saint John (N.-B.)	100-140 Mill St E	Tottenham (Ont.)
70 Market St	Brantford (Ont.)	100-140 Mill St E	Tottenham (Ont.)
1050 Wilson Ave	Downsview (Ont.)	136 Weber Street South	Waterloo (Ont.)
30 Princess St	Dryden (Ont.)	2055, route Lagueux	Lévis (Qc)
2210 Lake Shore Blvd W	Etobicoke (Ont.)	90, route Jean Baptiste Casault	Montmagny (Qc)
108 Main St S	Kenora (Ont.)	115, rue de l'Église	Roxton Falls (Qc)
100 City Centre Dr	Mississauga (Ont.)	6110, boul. Laurier Ouest	Saint-Hyacinthe (Qc)
100 City Centre Dr	Mississauga (Ont.)	3200, rue Sainte-Catherine	Sherbrooke (Qc)
1295, avenue Carling	Ottawa (Ont.)	1142, rue du Pont	Saint-Lambert-de-Lauzon (Qc)
1295, avenue Carling	Ottawa (Ont.)		
1295, avenue Carling	Ottawa (Ont.)	381, rue Principale	Stoke (Qc)
514 Cumberland Street North	Thunder Bay (Ont.)	696, boul. Frontenac Est	Thetford Mines (Qc)
		SK-16	Clavet (Sask.)

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 fermés

Adresse	Ville (Province)	Adresse	Ville (Province)
9633 Macleod Trail SW	Calgary (Alb.)	157, rue Champlain	Dieppe (N.-B.)
09 East Hills Blvd SE	Calgary (Alb.)	930, chemin Mountain	Moncton (N.-B.)
4901 Royal St	Coronation (Alb.)	78, rue Main	Saint John (N.-B.)
1 Mile E Of BC Border Hwy 2	Demmitt (Alb.)	850 Keewatin St	Winnipeg (Man.)
12018-104 Avenue NW	Edmonton (Alb.)	3260 Portage Ave	Winnipeg (Man.)
8705 156 St	Edmonton (Alb.)	173 Herring Cove Rd	Halifax (N.-É.)
2325-111 St NW	Edmonton (Alb.)	182 Main St N	Alexandria (Ont.)
630-3803 Calgary Trail NW	Edmonton (Alb.)	534 Bayfield St	Barrie (Ont.)
36 Londonderry Mall	Edmonton (Alb.)	395 Bell Boulevard	Belleville (Ont.)
6655 178 St NW	Edmonton (Alb.)	55 Mountain Ash Rd	Brampton (Ont.)
11210 Groat Rd	Edmonton (Alb.)	70 Market St	Brantford (Ont.)
331 Powder Dr	Fort McMurray (Alb.)	578 Stewart Blvd	Brockville (Ont.)
606 Patricia St	Jasper (Alb.)	350 Eramosa Rd	Guelph (Ont.)
606 Patricia St	Jasper (Alb.)	457 Hazeldean Rd	Kanata (Ont.)
100 Campsite Rd	Spruce Grove (Alb.)	608 Fanshaw Park Rd E	London (Ont.)
11 Inglewood Dr	St. Albert (Alb.)	7077 Kennedy Rd	Markham (Ont.)
32817 S Fraser Way	Abbotsford (C.-B.)	3 Wooten Way N	Markham (Ont.)
8888 University Dr	Burnaby (C.-B.)	100 City Centre Dr	Mississauga (Ont.)
1400 Island Highway	Campbell River (C.-B.)	100 Bayshore Dr	Nepean (Ont.)
46017 Yale Rd	Chilliwack (C.-B.)	15 Clock Tower Rd	North York (Ont.)
1950 Harvey Ave	Kelowna (C.-B.)	1515 Rebecca St	Oakville (Ont.)
1635 Main St	Penticton (C.-B.)	39 Peter St N	Orillia (Ont.)
13650 72 Ave	Surrey (C.-B.)	4422 Innes Rd	Orleans (Ont.)
15190 101st Ave	Surrey (C.-B.)	4 King St W	Oshawa (Ont.)
109 West Hastings Street	Vancouver (C.-B.)	4 King St W	Oshawa (Ont.)
109 West Hastings Street	Vancouver (C.-B.)	4 King St W	Oshawa (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	1309, avenue Carling	Ottawa (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	1309, avenue Carling	Ottawa (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	2470, rue Bank	Ottawa (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	1480, chemin Richmond	Ottawa (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	1790 Liverpool Rd	Pickering (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	78 Lone Pine Rd	Port Severn (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	680 Markham Rd	Scarborough (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	3477 Sheppard Ave E	Scarborough (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	15 Eglinton Sq	Scarborough (Ont.)
800 Griffiths Way	Vancouver (C.-B.)	1935 Paris St	Sudbury (Ont.)

GAB fermés (suite)

Adresse	Ville (Province)
574 Bloor St W	Toronto (Ont.)
777 Bay St	Toronto (Ont.)
321 Moore Ave	Toronto (Ont.)
321 Moore Ave	Toronto (Ont.)
180 Dundas St W Suite 100&200	Toronto (Ont.)
2453 Yonge St	Toronto (Ont.)
200 Front St W	Toronto (Ont.)

Adresse	Ville (Province)
65 Front St W	Toronto (Ont.)
80 Thickson Rd S	Whitby (Ont.)
156 Ouellette Ave	Windsor (Ont.)
3281 Dougall Ave	Windsor (Ont.)
192 Queen St	Charlottetown (Î.-P.-É.)
5800, boul. Cavendish	Montréal (Qc)

Sociétés affiliées

Voici la liste des sociétés affiliées de la TD, au 31 octobre 2024, 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*.

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 2024 des déclarants (du 1^{er} novembre 2023 au 31 octobre 2024). 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 n'ont pas contribué ou participé individuellement à la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2024.

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 et services qui aident à répondre à leurs besoins financiers spéciaux. 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.

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 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 les aider à reconnaître les situations de fraude et d'abus financier et à les signaler à une équipe d'enquête attitrée. Les politiques et procédures sont centralisées dans la page interne Répondre aux besoins des aînés afin de permettre aux employés d'accéder rapidement aux renseignements pour se conformer au Code et visent à fournir une expérience positive aux aînés qui pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire pour leurs activités bancaires. Consultez le principe 4 pour en savoir plus sur la page Web Répondre aux besoins des aînés.

Le Code a été intégré au cadre de gestion de la conformité à la réglementation de la TD 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 offrir une expérience bancaire confortable aux aînés et les sensibiliser aux enjeux importants qui les touchent dans sa page Web consacrée aux aînés, [Conseils bancaires pour les aînés \(60 ans ou plus\)](#), sur le site td.com/fr. Revu et mis à jour régulièrement, le contenu comprend des ressources et des outils pour améliorer les activités bancaires des aînés et les sensibiliser à la fraude et traite de divers sujets :

- Tutoriels vidéo sur les services bancaires numériques, y compris sans s'y limiter, le paiement des factures, les virements électroniques, le dépôt des chèques et le changement du mot de passe.
- Conseils sur la protection contre la fraude pour apprendre à la reconnaître et à la signaler.
- Renseignements sur la maladie d'Alzheimer et la planification successorale destinés aux aînés et à leurs proches.
- Facteurs importants à prendre en considération pour établir une procuration ou un compte de dépôt conjoint.

La TD offre diverses options d'accessibilité pour communiquer avec les aînés, notamment en procurant les documents bancaires dans d'autres formats (en braille, en gros caractères ou en PDF accessible) sur sa page Web en ligne consacrée aux aînés. Nos employés en contact avec la clientèle ont été formés sur les questions d'accessibilité et peuvent guider les aînés, le cas échéant.

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

Nous fournissons une formation annuelle aux employés canadiens, y compris aux employés en contact avec la clientèle, sur des sujets pertinents qui touchent les aînés, notamment des renseignements sur :

- l'abus financier, la détection de la fraude, les signaux d'alerte et la transmission des problèmes pour soutenir les équipes de la TD;
- l'engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'Association des banquiers canadiens;
- les ressources offertes comme la page Web interne Répondre aux besoins des aînés et la page Web externe Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) sur le site td.com/fr.

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. Les équipes de soutien internes, comme l'équipe Gestion des fraudes au Canada, enverront continuellement aux employés en contact avec la clientèle les informations les plus récentes sur le nombre accru d'arnaques en ligne visant les aînés et sur leur rôle pour renseigner nos clients sur la prévention de la fraude.

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 pour les aider à communiquer efficacement avec les aînés et à leur fournir des conseils appropriés. La page Web est révisée régulièrement pour s'assurer que les renseignements sont pertinents, accessibles et à jour et qu'ils sont transmis aux employés. Elle présente des politiques et des procédures liées aux besoins particuliers des aînés, notamment sur les sujets suivants :

- Détection et signalement des situations éventuelles d'abus financier.
- Communication efficace avec les aînés.
- Conseils du service Gestion des fraudes sur les arnaques courantes et émergentes.
- Options pour accéder à nos produits et services, y compris aux documents en d'autres formats.
- Soutien des aînés pour améliorer leur littératie numérique.

Il existe d'autres ressources, notamment [Actualités TD](#), plateforme d'information externe qui présente du contenu et des nouvelles sur la Banque dans son ensemble publiés par l'équipe Affaires internes et publiques, y compris du contenu sur la sensibilisation à la fraude et la prévention.

Le contenu de la plateforme Actualités TD est également accessible aux employés en contact avec la clientèle pour les aider à communiquer avec les aînés et leurs proches. Consultez le principe 5 pour des exemples d'articles se rapportant aux aînés qui ont été publiés sur Actualités TD cette année.

L'équipe Affaires internes et publiques collabore également avec les partenaires internes pour renforcer les principaux messages et transmettre aux employés en contact avec la clientèle les ressources sur la littératie financière et les pratiques gagnantes pour prévenir la fraude.

Parmi ces communications, on retrouve le programme de sensibilisation des aînés à la fraude en personne dirigé par les équipes Gestion des fraudes au Canada et qui vise à aider les Canadiens plus âgés à reconnaître les signaux d'alerte et à éviter d'être victimes de fraude.

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

Comme les personnes âgées sont souvent la cible de fraude financière, d'arnaques et d'abus financier, la TD continue d'atténuer les préjudices financiers auxquels ils peuvent être exposés grâce à des ressources de sensibilisation internes et externes et à des communications.

À l'interne, les employés en contact avec la clientèle ont accès à un site Web spécial, Répondre aux besoins des aînés, pour apprendre à reconnaître l'abus financier, à communiquer efficacement avec les clients vulnérables, y compris les aînés, et à signaler les situations potentiellement préjudiciables. En suivant les procédures de transmission

à un niveau supérieur, les employés communiquent avec une équipe de professionnels attirés qui enquêtent sur les cas suspects signalés par un employé ou les situations de préjudice financier suspectées.

Au sein des collectivités, nous continuons de soutenir la littératie financière des aînés en organisant des rencontres en personne dans des centres communautaires locaux et les résidences pour personnes âgées. Les employés des succursales de détail et l'équipe Gestion des fraudes au Canada de la TD transmettent des renseignements utiles sur les arnaques récentes, les stratégies pour mieux se protéger contre les menaces éventuelles et l'importance de rappeler aux aînés de demander de l'aide. Ces rencontres en personne offrent aussi un cadre sécuritaire et confortable aux aînés pour poser des questions et faire part de leurs préoccupations.

La TD continue d'accroître la sensibilisation des clients aux risques de fraude et d'arnaque courante en publiant divers articles sur Actualités TD, son site Web externe. À l'occasion du Mois des aînés en juin, nous avons publié l'article « Comment un collègue de la TD a évité à une cliente d'être victime de l'arnaque des grands-parents ». L'article présente le point de vue d'un employé en contact avec la clientèle qui a aidé une cliente âgée à éviter une arnaque et permet aux lecteurs de comprendre pourquoi les collègues de la TD en succursale posent souvent des questions sur les opérations des clients (pour en connaître la raison et déceler un risque de fraude). Il met aussi en lumière l'importance d'aider les clients et leurs proches à comprendre s'ils ont été victimes d'une arnaque des grands-parents ou de besoin d'argent urgent et d'apprendre comment parler de la fraude et la signaler.

Pour sensibiliser plus de clients à l'importance de se protéger contre la fraude, la TD a envoyé, directement aux aînés, des courriels d'information sur la fraude, les arnaques, les mesures à prendre pour se protéger et les outils et les fonctions de sécurité de la TD à leur disposition. Pendant le Mois de la prévention de la fraude en mars, nous avons parlé dans plusieurs stations de radio multiculturelles des ressources existantes de la TD conçues pour aider tous les clients, y compris les aînés, à détecter et à atténuer les fraudes.

De nombreuses ressources sur la page Web Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) sur le site td.com/fr sont accessibles pour aider les clients à se protéger contre les préjudices financiers. Nous avons mis à jour la section sur la protection contre la fraude du site Web td.com/fr en y ajoutant des renseignements détaillés sur les arnaques courantes, par exemple, « Comment éviter l'arnaque des grands-parents », « Protégez-vous de la fraude par loterie » et « Évitez les usurpations d'identité d'un gouvernement ». Les conseils sont prodigués dans des vidéos qui expliquent le fonctionnement des arnaques et comment les détecter et comprennent un court questionnaire pour renforcer la compréhension.

Pour protéger nos clients, y compris les aînés, nous pouvons leur envoyer instantanément des alertes de fraude TD, c'est-à-dire un message texte pour les avertir qu'une opération suspecte liée à leur carte de crédit ou de débit TD a été détectée. Grâce à la garantie de sécurité des services

mobiles ou en ligne de la TD, dans la situation improbable où un client subissait une perte dans son compte TD à la suite d'une opération effectuée par l'entremise des services en ligne ou mobiles de la TD qu'il n'a pas autorisée, il recevra le remboursement intégral de cette perte, à condition qu'il ait assumé ses responsabilités en matière de sécurité.

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

Afin de soutenir les besoins de nos clients âgés quand nous fermons des succursales, nous avons mis en place les processus suivants :

- La TD organise des séances Rencontre du directeur ou des séances d'information (dans les collectivités rurales) 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. Pour annoncer ces séances, les directeurs de succursale communiquent avec les résidences pour personnes âgées et les centres communautaires locaux pour les informer des dates des séances Rencontre du directeur et leur laisser leurs coordonnées.
- Des affiches sont installées en succursale longtemps à l'avance pour informer la clientèle de la fermeture prochaine.
 - Les clients trouveront une boîte et des cartes de commentaires en succursale pour exprimer leur opinion sur la fermeture. La direction de la succursale communique avec les clients pour en discuter.
- 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 dans leur lettre sur l'accès à la page Web Conseils bancaires pour les aînés (60 ans ou plus) sur le site td.com/fr ainsi que des renseignements sur les autres options de services bancaires, notamment les services bancaires téléphoniques BanqueTel, les services bancaires en ligne BanqueNet, l'appli TD ou les GAB TD.
 - Les employés en contact avec la clientèle remettent aux clients un document expliquant en détail les autres options de services bancaires offertes pour effectuer leurs opérations, qui comprend des renseignements sur les services bancaires en ligne et par téléphone. Par ailleurs, les employés fixeront un rendez-vous aux clients qui ont besoin de plus de soutien.

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 propriété.
- **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 minimum 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 aux attentes et aux besoins des clients et les dépasse. 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 2024, nous avons continué de tenir compte des commentaires des clients pour nous aider à créer et à offrir des produits et services préférentiels, 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. 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 participent à une initiative de changement et que les conséquences sur nos clients sont soigneusement évaluées. 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 comprend 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 nous efforçons de nous assurer que nos processus d'évaluation, d'examen et d'approbation tiennent compte des caractéristiques, des avantages et des frais du produit ou du 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 les 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 son indice d'expérience légendaire (IEL), 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 2024, nous avons mis en œuvre la plateforme d'analyse de l'expérience numérique. Cette nouvelle plateforme permet à la TD de capturer et de mesurer l'expérience client en arrière-plan quand les clients utilisent les outils numériques de la TD. Ces nouvelles données quantitatives et qualitatives nous aident à mieux comprendre les raisons des comportements des clients pour corriger les irritants et améliorer l'expérience client. De plus, 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, etc.) en vue d'obtenir une vision globale de l'expérience client.

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 d'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 2024, les principaux motifs de plaintes reçues par le BPEPC étaient similaires à ceux de l'année dernière. Elles étaient liées à de possibles fraudes (p. ex. fraudes liées aux placements, 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. La ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle TD 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.

