



# Bâtir ensemble

Rapport annuel 2021 du Bureau principal d'examen  
des plaintes de clients



## Nous avons changé de nom!

Après 26 ans, le Bureau de l'ombudsman de la TD a récemment été renommé le Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC). Ce nouveau nom est à notre avis plus inclusif et reflète davantage notre raison d'être. L'objectif principal de notre bureau demeure le même. Dans le cadre de l'écosystème du traitement complet des plaintes à la TD, le BPEPC continuera de mettre l'accent sur l'impartialité du processus de traitement des plaintes pour notre clientèle et nos collègues.

## Rapport annuel

Ce rapport présente les résultats du BPEPC pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2021. Il comprend également des renseignements sur notre mode de fonctionnement et la façon dont nos clients peuvent utiliser nos services de résolution des plaintes. Pour en savoir plus, visitez le site [en ligne](#).

Bon nombre des défis auxquels nous avons été confrontés en 2020 en raison de la pandémie se sont poursuivis en 2021 alors que notre quotidien était teinté par l'incertitude. Bien que le nombre de plaintes en lien avec la pandémie ait diminué en 2021, les circonstances entourant la pandémie ont joué un rôle dans la hausse du volume de plaintes que nous avons reçu dans les tous secteurs d'activité de la TD au Canada.

## Notre mandat

Le BPEPC agit à titre de médiateur impartial au sein du Groupe Banque TD (la « TD » ou la « Banque »). Son rôle est d'examiner les plaintes des clients toujours non résolues à l'issue des deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#).

## Ce à quoi vous pouvez vous attendre après nous avoir envoyé votre plainte

Notre bureau étudie les plaintes et assure la liaison entre les clients et les différents secteurs d'activité de la TD, notamment TD Canada Trust, Financement auto TD au Canada, Gestion de patrimoine TD (Canada), Placements directs TD et TD Assurance. Notre bureau ne relève d'aucun de ces secteurs de manière à protéger notre impartialité dans le traitement des préoccupations des clients. Si les plaintes reçues s'inscrivent dans le cadre de notre mandat, nos services sont offerts, sans frais, à tous les clients de la TD.



### Faits saillants

En 2021... Nous avons traité

# 90%

des dossiers en 90 jours. Nous nous sommes prononcés en faveur du client dans

# 36%

des cas. La solution recommandée, pour les cas concernés, abondait complètement ou partiellement dans le sens demandé par le client, ce qui pouvait comprendre la présentation d'une solution déjà proposée à une étape précédente du processus de résolution de problèmes des clients de la TD.



### En 2021, nous avons examiné 568 dossiers dépassant le cadre de notre mandat.

Ces dossiers ne sont pas inclus dans nos volumes de dossiers ouverts étant donné que nous n'avons pas mené une enquête approfondie à leur égard. Les plaintes les plus courantes que nous avons reçues qui dépassaient le cadre de notre mandat concernaient :

- des demandes de prêt hypothécaire ou de ligne de crédit refusées;
- des frais de remboursement anticipé adéquatement divulgués et facturés lorsqu'un client a remboursé son prêt hypothécaire avant l'échéance;
- des changements apportés à la tarification des comptes bancaires personnels;
- la rupture de la relation bancaire par la TD.

# 1

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

Dans un délai de 5 jours ouvrables\*

# 2

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

Dans un délai de 30 jours

# 3

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

Dans un délai de 90 jours civils\*\*

# 4

### Vous étudiez notre réponse

Délai de 30 jours (à partir de la date de notre réponse) aux fins d'examen et de réponse au moyen d'un formulaire de renonciation signé si une indemnité est offerte

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

\*\* À compter de juillet 2022, ce délai passera à 56 jours civils à compter de la date du dépôt de la plainte à la TD, dans le cas des dossiers liés aux services bancaires.

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

Quand vous présentez une plainte à notre bureau, que ce soit par téléphone, par courriel ou par la poste, nous en accusons réception dans les trois jours ouvrables. Une fois que vous avez fourni les renseignements nécessaires sur votre plainte, nous effectuons un examen initial pour déterminer si elle relève de notre compétence. Nous nous engageons à terminer cet examen dans un délai de cinq jours ouvrables.

### Aidez-nous à faire l'examen initial de votre plainte

Pour que nous puissions répondre à votre plainte initiale efficacement et sans délai, il est important que :

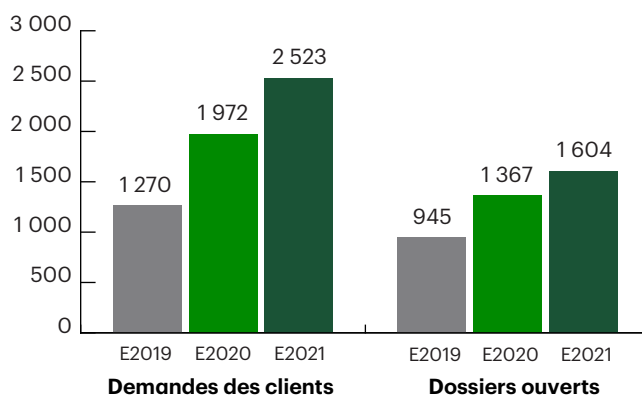
- vous ayez franchi les deux premières étapes du processus de résolution de problèmes des clients de la TD et reçu une réponse vous demandant de communiquer avec le BPEPC si vous souhaitez transmettre votre plainte à un niveau supérieur;
- vous nous fournissiez un résumé de votre plainte, établissant clairement :
  - les problèmes que vous voudriez voir examiner par notre bureau
  - les détails de la plainte, y compris le nom des parties intéressées pertinentes, les dates, les lieux, les heures, etc.
  - tout aspect particulier des réponses envoyées précédemment par la TD avec lequel vous êtes en désaccord et pourquoi
  - ce que vous recherchez comme règlement (p. ex. contrepassation des frais, des excuses ou autres)
- vous nous transmettiez une copie des réponses écrites que vous pourriez avoir reçues en lien avec votre plainte (p. ex. une lettre d'un directeur principal ou d'un dirigeant de la TD);
- vous confirmiez les coordonnées pour vous joindre (courriel, adresse postale et numéro de téléphone) et votre préférence quant au mode de communication.

### Plaintes dépassant le cadre de notre mandat

Même si notre bureau s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients de la TD, certaines plaintes courantes dépassent le cadre de notre mandat. À moins de circonstances particulières, le BPEPC n'examine pas les plaintes relatives aux questions suivantes :

- le contenu des politiques de la TD, y compris les décisions relatives à l'octroi de crédit ou à la gestion des risques
- les niveaux des taux d'intérêt
- les autres frais qui sont communiqués
- les affaires pour lesquelles des procédures judiciaires sont déjà entamées ou ont été conclues
- les plaintes qui n'ont pas encore été examinées aux deux premières étapes du processus de résolution de problèmes des clients de la TD

### Demandes des clients et dossiers ouverts



Beaucoup des demandes à notre bureau portaient sur des questions dépassant le cadre de notre mandat ou exigeant le transfert assisté à un autre secteur de la TD, par exemple le secteur visé par les deux premières étapes du processus de résolution de problèmes des clients de la TD.

## ÉTUDE DE CAS



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

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

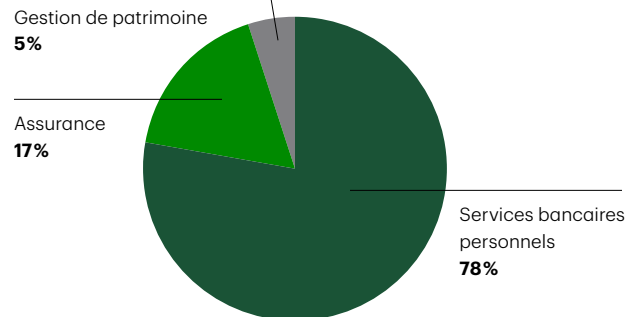
## Étape 2 : Nous attribuons le dossier et commençons l'enquête

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

### Revue de l'année

Notre bureau a réglé un total record de 1 803 dossiers, ce qui représente une hausse de 57% par rapport à 2020 et de 107% par rapport à 2019. Le délai moyen d'enquête était de 69 jours à la fois pour les dossiers généraux et ceux liés aux services bancaires et aux assurances, et de 70 jours pour les dossiers liés à la gestion de patrimoine. Au total, 90% de nos dossiers ont été fermés dans les 90 jours. Les dossiers liés aux services bancaires ont constitué la majorité de nos enquêtes. Les motifs de plaintes les plus courants concernaient de possibles fraudes, les frais de remboursement anticipé et les réclamations d'assurance refusées. Nous continuons de recommander des mesures préventives aux divers secteurs de la TD pour traiter les plaintes et les frustrations observées par notre bureau.

### Dossiers ouverts par unité fonctionnelle



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



### ÉTUDE DE CAS

## Des virements interbancaires qui tournent mal

Les virements interbancaires sont des opérations courantes, qu'ils soient utilisés pour des motifs courants légitimes ou dans le cadre d'une regrettable arnaque. Cette année, notre bureau a enquêté sur plusieurs dossiers en lien avec des virements interbancaires.

### Que devriez-vous savoir au moment d'effectuer un virement interbancaire?

Il est primordial que les clients lisent bien la Convention de paiement par virement interbancaire afin de bien comprendre leurs droits, leurs responsabilités et les risques encourus. Les collègues des succursales de la TD doivent s'informer sur la raison du virement interbancaire avant de le traiter. Ils doivent aussi s'assurer que le client est à l'aise d'envoyer des fonds au destinataire en question. Si, dans sa réponse, le client ne divulgue pas le véritable destinataire ou la vraie raison du virement interbancaire, la TD ne sera pas en mesure de détecter une fraude potentielle. En autorisant le virement interbancaire, les clients deviennent pleinement responsables des opérations de virement interbancaire traitées dans leurs comptes, même si elles sont faites par erreur ou si elles sont frauduleuses. Les paiements par virement interbancaire sont définitifs. Une fois traités par la TD, il n'est plus possible de les contrepasser. L'annulation d'un virement interbancaire ne garantit aucunement le retour des fonds dans le compte et peut seulement être obtenue dans la mesure du possible.

Lorsque vous effectuez un virement interbancaire :

- Vous devez comprendre qu'il vous incombe d'assurer l'exactitude des renseignements sur le paiement. Vérifiez qu'il n'y a pas d'erreur dans l'orthographe et que le montant du paiement est dans la bonne devise.
- La TD traitera le virement interbancaire en fonction des renseignements fournis.
- Passez en revue l'ensemble des modalités prévues dans la Convention de paiement par virement interbancaire, peu importe la fréquence à laquelle vous faites des virements interbancaires.
- Vous devez comprendre que vous êtes responsable de tous les frais, y compris les frais d'opération de change liés au paiement, comme il est établi dans la Convention de paiement par virement interbancaire.

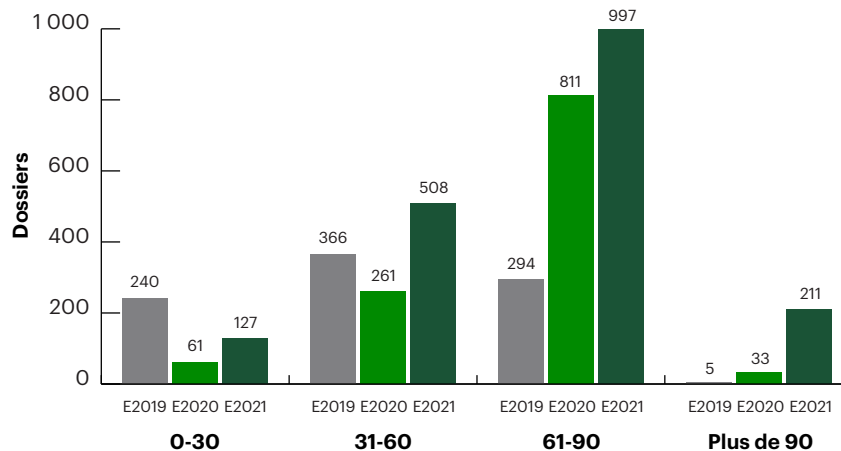
### 3

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

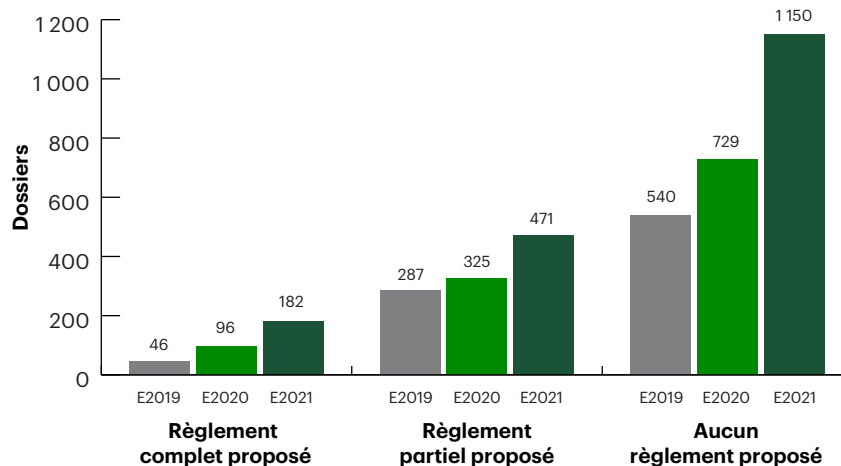
Notre enquêteur examinera en profondeur ce qui vous préoccupe. Pour ce faire, il peut procéder à des entrevues, à l'étude des documents et des dossiers, à la recherche de sources externes et à l'examen des opérations particulières. Votre collaboration est indispensable pendant tout cet exercice pour que l'enquête soit menée de façon exhaustive. Nous avons pour objectif de mener nos enquêtes à bien dans un délai de 90 jours. À compter de juillet 2022, ce délai passera à 56 jours civils à compter de la date du dépôt de la plainte à la TD dans le cas des dossiers liés aux services bancaires. Tout au long du processus, nous vous tenons au courant de la date à laquelle l'enquête devrait être terminée.

Une fois le travail de l'enquêteur terminé, ce dernier présente son rapport et ses recommandations à son directeur principal ou au vice-président et chef du BPEPC aux fins d'examen. Si ce rapport est approuvé, une réponse écrite décrivant les conclusions de l'enquête et la solution proposée vous est envoyée.

### Nombre de jours pour terminer



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



Résultats pour les dossiers liés aux services bancaires en 2021 : Sur 1 803 dossiers, 182 ont fait l'objet d'une proposition de règlement complet, 471 ont fait l'objet d'une proposition de règlement partiel et 1 150 n'ont fait l'objet d'aucune proposition de règlement.



### Le saviez-vous?

La rétroaction des clients nous tient à cœur et nous sommes toujours prêts à écouter leurs suggestions pour améliorer l'expérience client. Peu importe si la plainte respecte ou dépasse le cadre de notre mandat, nous nous assurons toujours de transmettre vos commentaires aux secteurs d'activité concernés de la TD afin de prévenir d'autres plaintes dans l'avenir. Les suggestions d'amélioration des processus peuvent porter sur un produit en particulier, comme une caractéristique de l'appli TD, sur la modification d'une procédure afin d'améliorer l'expérience ou sur des mesures que nous pouvons prendre pour accroître notre engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion.



### Faits saillants

La majorité des plaintes reçues par la TD sont résolues au niveau des secteurs d'activité de la Banque et ne sont donc pas transmises à notre bureau. En 2021, le taux moyen de transmission des dossiers à notre bureau après que les clients ont franchi les deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients](#) était de

**12%.**

## ÉTUDE DE CAS

### Fraudes liées aux placements en cryptomonnaie

Chaque année, notre bureau enquête sur des centaines de cas de fraude. Récemment, nous avons observé une augmentation notable des escroqueries en lien avec les placements en bitcoins et autres cryptomonnaies. Même si la situation de chaque client est unique, on relève souvent certains points communs. Par exemple, la victime a seulement rencontré l'escroc en ligne et a suivi ses conseils et autorisé de multiples opérations sur des plateformes de négociation nouvelles ou inhabituelles. Le cas qui suit est un exemple de fraude liée aux cryptomonnaies sur laquelle notre bureau a enquêté.

Un client de la TD a rencontré une personne sur les médias sociaux et a développé avec elle une relation qui l'a amené à divulguer des renseignements personnels à son sujet. Cette personne a utilisé les renseignements du client pour le convaincre d'investir dans des cryptomonnaies (bitcoin et ethereum). La personne a ensuite aidé le client à s'ouvrir un compte sur une plateforme de négociation et lui a offert de lui montrer comment négocier des titres. Le client a provisionné ses comptes de négociation en effectuant plusieurs virements interbancaires et opérations Virement Interac. La valeur des comptes de négociation a augmenté de façon importante au fil du temps. C'est au moment de tenter de retirer les fonds pour réaliser ses gains que le client a découvert que ses comptes faisaient l'objet de restrictions. Il a été informé qu'il devait payer des frais importants aux fins de l'impôt avant le retrait. Le client a alors demandé à ce que les frais soient déduits du profit, mais sa demande a été refusée. C'est à ce moment que le client a réalisé qu'il avait été victime d'une escroquerie et qu'il venait de perdre des milliers de dollars.

Dans le cadre de son processus d'enquête, le BPEPC a passé en revue tous les documents pertinents et la correspondance et s'est assuré que la TD avait respecté l'ensemble des politiques et procédures en vigueur comme les Modalités relatives à l'utilisation des cartes et des Services financiers électroniques et la Convention de paiement par



virement interbancaire. Il a été confirmé que le client avait exécuté les opérations contestées de son plein gré. Il n'y avait aucun signe de fuite de renseignements par hameçonnage par courriel, par SMS ou vocal (d'autres types de fraude que le BPEPC est souvent appelé à examiner\*). Malheureusement, le BPEPC n'a pas été en mesure de proposer un dédommagement au client étant donné que l'enquête avait conclu que le client avait autorisé le plein montant de chacune des opérations traitées dans son compte et qu'il en avait accepté la responsabilité financière.

Afin de contribuer à prévenir d'autres situations similaires, nous tenons à ce que vous sachiez que toute personne vendant des placements ou offrant des conseils en placement au Canada, y compris les fournisseurs de plateforme de négociation de cryptomonnaies, doit se conformer à la réglementation en vigueur en matière de titres et d'instruments dérivés. Les clients peuvent vérifier l'inscription de la personne ou de l'entreprise qui cherche à lui vendre des produits de placement ou à lui prodiguer des conseils en la matière sur le site [www.sontilsinscrits.ca](http://www.sontilsinscrits.ca).

\*L'hameçonnage consiste à envoyer un courriel, contenant souvent le nom et le logo d'une entreprise légitime, qui exige de cliquer sur un lien et de fournir des renseignements sur un compte, lesquels sont ensuite utilisés pour commettre une fraude. L'hameçonnage par SMS est essentiellement une technique d'hameçonnage, mais par message texte, dans lequel on demande de cliquer sur un lien ou de fournir des renseignements confidentiels sur un compte. L'hameçonnage vocal se fait par téléphone, et l'appelant (ou l'enregistrement) avertit de l'urgence de confirmer les renseignements confidentiels sur un compte, ou de composer un numéro et de les fournir.

## ÉTUDE DE CAS

### Démystification des reports de versements hypothécaires

Un report de versements hypothécaires est une entente entre un client et la TD. Il permet à un client de reporter des versements hypothécaires pendant une période définie. Par exemple, au début de la pandémie en 2020, la Banque a couramment accordé des reports de six versements hypothécaires mensuels. Notre bureau a reçu nombre de questions à savoir si ces paiements avaient été annulés. On nous a aussi posé des questions sur le calcul des frais d'intérêt et les conséquences de cette mesure sur le capital.

#### Ce que vous devez savoir :

- L'intérêt est capitalisé (ajouté au capital impayé) dans tous les cas de pause ou congé de versement ou de prolongation du délai de remboursement.
- En optant pour une pause de versement, un congé de versement ou une prolongation du délai de remboursement, vous pourriez dépasser temporairement la période d'amortissement contractuelle de votre

prêt. Votre prêt hypothécaire sera donc ramené dans les limites de l'amortissement contractuel au moment du renouvellement ou de tout changement quant à la fréquence, au montant ou à la date des versements après la période de report. Cela pourrait augmenter les versements de capital et d'intérêt.

- Si la TD paie l'impôt foncier ou si le client a souscrit une assurance protection de crédit dans le cadre de ses versements hypothécaires, le client doit continuer à payer la portion de l'impôt foncier et les primes d'assurance protection de crédit en fonction des montants payables avant le report.
- Les paiements forfaitaires ne peuvent pas être appliqués dans le cas d'une demande de pause de versement, de congé de versement ou de prolongation du délai de remboursement active. La pause de versement, le congé de versement ou la prolongation du délai de remboursement doit être annulé avant que le paiement forfaitaire puisse être appliqué.



## Étape 4 : Vous étudiez notre réponse

Si notre recommandation est que la TD doit fournir un dédommagement ou une autre forme de règlement, nous vous demandons de signifier votre accord par écrit dans les 30 jours.

Si notre recommandation ne correspond pas à ce que vous aviez demandé ou si vous refusez notre recommandation, vous pouvez transmettre votre plainte au service d'ombudsman externe pertinent.

### À qui vous adresser en cas de désaccord avec la solution proposée

- Pour les plaintes relatives aux services bancaires, le service externe est l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).
- Pour les plaintes liées aux placements, le service externe est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).
- Pour les plaintes liées à l'assurance générale, le service externe est le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).
- Pour les plaintes liées à l'assurance vie et l'assurance maladie, le service externe est l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP).
- Au Québec, le service externe est l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour les plaintes portant sur l'assurance générale, l'assurance vie et l'assurance maladie ainsi que pour celles liées aux placements.



### Faits saillants

L'ADRBO et l'OSBI, les organismes externes de traitement des plaintes liées aux services bancaires et aux placements pour les clients de la TD, se sont prononcés en faveur du client dans

# 5%

des dossiers examinés.

## À propos de Kerry Robbins, vice-présidente et chef, Bureau principal d'examen des plaintes de clients



Kerry Robbins est vice-présidente et chef du Bureau principal d'examen des plaintes de clients. Elle travaille à la TD depuis plus de 20 ans et a occupé des fonctions de direction toujours plus importantes dans une grande variété de secteurs, dont les Canaux directs, le Réseau de succursales et le Crédit garanti par des biens immobiliers. Madame Robbins est titulaire d'un baccalauréat du King's College de l'Université Western et d'une maîtrise en administration des affaires de l'Anglia Business School de Cambridge, en Angleterre.

Elle est également administratrice au conseil du Canadian Centre for Ethics and Corporate Policy ainsi que de la London Chamber of Commerce. Elle est reconnue au sein de la Banque pour sa vaste expérience et sa connaissance du secteur, ainsi que pour son réseau de contacts étendu, son sens de l'équité et son intégrité.

### Renseignements supplémentaires

#### Processus de résolution de problèmes des clients :

<https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/solutions-a-vos-problemes/commentaires1.jsp>

#### Protection de nos clients :

<https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/customer.jsp>

#### Bureau principal d'examen des plaintes de clients :

<https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/bpepc.jsp>

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

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

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