

## Poursuivre sur notre lancée = La bonne stratégie

L'année a été marquante. Malgré la crise économique, nous avons enregistré un bénéfice rajusté record de 4,7 milliards de dollars, et pour la deuxième année d'affilée, nos bénéfices dans le secteur des activités de détail ont atteint près de 4 milliards de dollars. Valeurs Mobilières TD a affiché des bénéfices records de 1,1 milliard de dollars tout en réduisant le risque. Et nous avons terminé avec succès l'intégration de TD Bank, la banque américaine la plus pratique.



«Je suis convaincu que notre modèle d'affaires survivra à la crise, que nous continuerons de concrétiser notre vision d'être la meilleure banque et que nous sortirons de cette période difficile dans une position enviable.»

### ON DIT QUE LA CRISE DE L'ANNÉE DERNIÈRE A ÉTÉ LA PIRE DEPUIS LES ANNÉES 1930. COMMENT TD S'EN EST-IL SORTI?

Depuis des années, nous appliquons une politique de gestion des risques prudente, à savoir que nous ne prenons que des risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer selon un seuil de tolérance acceptable. C'est aussi simple que cela. Cette manière de faire nous a permis de surclasser bon nombre de nos concurrents pendant la crise. Pendant que bien des banques ont réduit leurs dépenses ou ont battu en retraite, TD a maintenu sa vigueur et poursuivi sa croissance. Et même que tout en augmentant le volume de prêts à nos clients, nous avons continué d'enrichir notre capital de base, déjà solide, notamment parce que nous avons su gérer avec prudence nos actifs pondérés en fonction des risques.

Ainsi, à presque tous les égards, nous nous sommes classés parmi les dix plus grandes institutions financières d'Amérique du Nord. Nos bénéfices de 2009 en témoignent. En dépit de conditions de marché particulièrement difficiles au début de l'année, TD a enregistré un bénéfice record de 4,7 milliards de dollars sur une base rajustée. Tout cela en offrant à nos clients des services bancaires traditionnels qui répondent à leurs besoins. Dans le secteur des activités de détail, les bénéfices rajustés s'élèvent à près de 4 milliards de dollars pour la deuxième année d'affilée. Cette source constante de bénéfices de qualité supérieure représente une assise formidable pour assurer notre croissance future. En fait, en 2009, les bénéfices de nos activités de détail ont dépassé ceux de toute autre banque comparable d'Amérique du Nord.

Chez Valeurs Mobilières TD, nous affichons pour l'exercice des bénéfices records de plus de 1,1 milliard de dollars. Nous bâtissons le courtier de demain : une banque de services de gros tournée vers les franchises et conçue pour être rentable même dans des conditions de marché défavorables. Et nous veillons à solidifier notre position parmi les meilleurs courtiers tout en continuant de réduire le risque.

Il importe également, je crois, de souligner l'apport des gouvernements, organismes de réglementation et banques centrales à l'échelle mondiale. Collectivement, ils ont réagi promptement et de manière appropriée à la crise financière. Au Canada, nous avons profité des mesures fiscales du gouvernement, de la surveillance avisée des organismes de réglementation et des mesures budgétaires proactives prises par la Banque du Canada.

Notre succès, nous le devons à nos gens. Vous pouvez avoir la meilleure stratégie du monde, mais elle ne vaut rien sans une équipe de professionnels chevronnés pour la mettre à exécution. C'est pourquoi nos employés représentent notre principal atout. Nous nous efforçons d'offrir un milieu de travail qui attire des gens passionnés par l'expérience client, et je suis extrêmement fier de nos 74 000 employés pour leur ardeur au travail au cours de la dernière année.

### COMMENT COMPTEZ-VOUS VOUS Y PRENDRE POUR POURSUIVRE SUR VOTRE LANCÉE?

D'abord en demeurant fidèles à notre stratégie que nous voulons garder simple : produire une croissance rentable à long terme en bâtissant de grandes franchises et en offrant de la valeur à nos clients, à nos actionnaires et à nos collectivités. L'essence même de la stratégie de TD n'a pas changé en 2009 et ne changera pas en 2010.

Cela veut dire que nous allons continuer d'investir dans nos capacités. Cela signifie aussi être un acquéreur prudent, très sélectif et patient, et déployer nos capitaux en visant une croissance à moyen terme prudente. Nous continuerons de bâtir notre réseau de succursales aux États-Unis et au Canada. En ce début d'exercice, nous sommes toujours en tête pour ce qui est des heures d'ouverture. En effet, nos heures d'ouverture sont 50 % plus longues en moyenne que celles de nos concurrents tant au nord qu'au sud de la frontière. À mon avis, ces avantages concurrentiels continueront de produire de solides résultats, et nous chercherons à élargir notre part de marché dans les secteurs des services bancaires aux petites entreprises et des services bancaires commerciaux et personnels pour surclasser la concurrence sur le plan des revenus et des profits.



### CETTE ANNÉE, LES ACTIVITÉS DE DÉTAIL DE TD AUX ÉTATS-UNIS ONT ÉTÉ INTÉGRÉES. COMMENT CELA S'EST-IL-PASSÉ ET QUE NOUS RÉSERVE TD BANK, LA BANQUE AMÉRICAINE LA PLUS PRATIQUE?

En novembre, après plus d'un an d'efforts incroyables et de persévérance, nous avons réussi une intégration très complexe en réunissant le meilleur de TD et le meilleur de Commerce et de TD Banknorth afin de créer une banque unifiée. Du Maine à la Floride, toutes nos activités de détail aux États-Unis sont maintenant regroupées sous une même marque, soit TD Bank, America's Most Convenient Bank (la banque américaine la plus pratique).

Cette intégration ne se résumait pas à un simple remplacement d'un nom par un autre. Il a fallu rebâtir une nouvelle entreprise en regroupant le meilleur des deux organisations en place et le meilleur de TD. Dans les premiers jours suivant l'intégration de nos systèmes, nous avons connu des retards dans le traitement de l'information. Nous avons déploré cette situation compte tenu des milliers de projets liés à l'intégration qui s'étaient déroulés sans incident. Ces retards se sont répercutés sur nos clients, et nous en sommes désolés. Fidèles à nous-mêmes, nous avons mobilisé nos forces vives, les employés travaillant sans relâche pour résoudre les problèmes afin que tout fonctionne bien pour les clients et rétablir la situation avec classe.

Maintenant que l'intégration est terminée, TD Bank, la banque américaine la plus pratique, continuera d'être le chef de file pour ce qui est du service à la clientèle et de la commodité tout en misant sur d'autres produits et services TD pour étendre sa part de marché et assurer la croissance de l'entreprise. En tant que banque nord-américaine intégrée, et compte tenu de notre offre de produits vaste et diversifiée, nous avons tout pour réussir dans les marchés les plus concurrentiels – comme on le constate à New York, Boston et Washington. Soyez assurés que nous poursuivrons sur cette lancée en 2010.

### LA MARQUE TD EST SYNONYME D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT INOUBLIABLE. COMMENT AVEZ-VOUS ADAPTÉ VOTRE STRATÉGIE À LA CRISE ÉCONOMIQUE?

Comme nous sommes toujours à l'écoute de nos clients, nous savons ce qui les préoccupe. Il est clair que bon nombre de personnes se sont inquiétées et s'inquiètent encore de leur avenir sur le plan financier. Pour que TD demeure le chef de file incontesté du service à la clientèle, nous savions que nous devions définir ce que cela signifie en période de crise. En résumé, nous devons continuer de trouver des moyens d'offrir la même qualité de service à tous nos clients, à ceux qui éprouvent des difficultés comme aux autres.

Et nous y travaillons très fort. Plus tôt cette année, nous avons lancé Soutien en direct TD, un programme qui offre aux clients des solutions pratiques pour les aider à traverser cette période difficile. À la fin de l'année, plus de 30 000 clients avaient bénéficié d'une aide dans le cadre de ce programme. À nos yeux, c'est une solution avantageuse d'un point

de vue d'affaires. Mais c'est beaucoup plus que cela. Dans la plupart des cas, ces clients avaient fait ce qu'il fallait et, bien malgré eux, ils ont été confrontés à de graves difficultés financières. Nous sommes fiers de pouvoir compter sur la vigueur de notre banque pour leur prêter assistance. Et nous serons toujours fiers d'appuyer nos clients et de les aider à bâtir un avenir meilleur.

### QUELLES SONT VOS PERSPECTIVES ET LES OCCASIONS QUI SE DESSINENT POUR 2010?

L'économie donne des signes de reprise, mais il ne faut pas se leurrer. Nous prévoyons que la situation économique demeurera morose dans un avenir prévisible. De grands changements structureaux sont en voie de se produire dans l'économie mondiale. Un rééquilibrage est en cours.

Néanmoins, se présenteront à nous des occasions de tirer parti de notre position de force pendant cette période de perturbations pour continuer d'étendre notre part de marché. Nous chercherons à continuer de développer nos secteurs d'activité sous-représentés au Canada, comme les services bancaires aux petites entreprises et l'assurance. En même temps, notre objectif est de mettre en valeur nos capacités dans les secteurs de la gestion de patrimoine et des services bancaires de gros dans les régions où nous sommes présents aux États-Unis, tout en tirant avantage de notre plateforme de détail nouvellement consolidée aux États-Unis. Des efforts considérables ont été déployés pour l'achèvement du projet d'intégration aux États-Unis, et en 2010, les occasions de ventes croisées de nos produits et services se multiplieront.

Il est aussi très important de penser à la culture de travail unique et inclusive de TD. À cet égard, je peux vous affirmer que l'image d'employeur de marque de TD n'a jamais été aussi forte. Nous sommes capables d'attirer les meilleurs candidats des deux côtés de la frontière, tant pour les postes de direction que pour les postes de débutants.

Nous veillons sans cesse à nous assurer de l'engagement des employés, et nous sommes déterminés à l'accroître toujours davantage. Et nous sommes reconnus comme un employeur de choix. Selon moi, nous puisons notre vitalité à même notre lieu de travail extraordinaire, qui constitue en plus un avantage concurrentiel pour l'avenir.

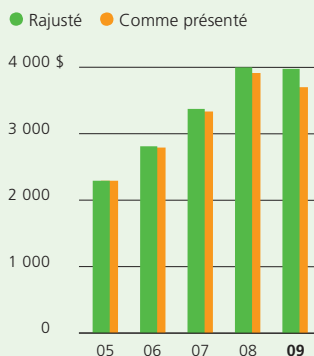
Dans l'ensemble, bien que nous demeurions prudents, je suis convaincu que notre modèle d'affaires survivra à la crise, que nous continuerons de concrétiser notre vision d'être la meilleure banque et que nous sortirons de cette période difficile dans une position enviable.

Le président et chef de la direction,

Ed Clark

### BÉNÉFICE NET TIRÉ DES ACTIVITÉS DE DÉTAIL

(en millions de dollars canadiens)



### Activités de détail : notre stratégie reste la bonne

Nos activités de détail demeurent une source solide et constante de bénéfices pour nos actionnaires. Dans ce secteur, nous avons affiché des bénéfices rajustés de près de 4 milliards de dollars deux années d'affilée – ce qui est tout un exploit, compte tenu de la situation économique pendant cette période. Et au cours des cinq derniers exercices, le bénéfice net rajusté de nos activités de détail a plus que doublé.

### La gestion des risques : au cœur même de nos activités

Chez TD, nous ne prenons que les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer selon un seuil de tolérance acceptable. C'est là une constante dans toutes nos activités. Et nous nous efforçons de faire en sorte que tous nos employés le comprennent aussi. Durant la crise financière, notre approche en matière de gestion des risques a été mise à l'épreuve. Nous avons été l'une des rares institutions à l'échelle mondiale qui n'a pas eu besoin du soutien du gouvernement.

Pour savoir comment les résultats rajustés sont calculés, voir la rubrique «Présentation de l'information financière de la Banque» dans le rapport de gestion ci-inclus.