



ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)

RAPPORT ANNUEL 2010

TABLE DES MATIÈRES

ADR Chambers Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	1
Deuxième rapport annuel.	1
L'année 2010 en un coup d'œil.....	3
Études de cas.....	4
Fraude sur chèque par Internet	4
Erreur dans la libération d'une garantie à l'égard d'une marge de crédit.....	4
Avis de renouvellement hypothécaire mal acheminé.....	5
Augmentation du taux d'intérêt d'une marge de crédit.....	6
Mandat.....	7
Coordonnées d'ADRBO.....	12



ADR CHAMBERS BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES

DEUXIÈME RAPPORT ANNUEL

1. Ce rapport couvre la deuxième année d'activité d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). ADRBO fournit un processus de résolution de différends indépendant auprès des clients bancaires de la Banque Royale du Canada (RBC) qui contestent les observations et les recommandations effectuées par l'Ombudsman de RBC. ADRBO a commencé ses activités le 1er novembre 2008. D'après la définition de son mandat, les pouvoirs et les responsabilités d'ADRBO comprennent la transmission de renseignements au public sur les procédures à suivre pour déposer et entamer une plainte, la réception des plaintes aux fins d'enquête et l'étude de ces plaintes en vue d'en arriver à un règlement par suite d'une entente ou de recommandations d'ADRBO.
2. ADRBO est dirigé par l'Ombudsman des services bancaires, qui a une formation en droit et de l'expérience en résolution de conflits. Il est soutenu par un Ombudsman délégué, deux administrateurs et dix enquêteurs possédant une formation en résolution de différends, en traitement des plaintes et en services aux consommateurs. Plusieurs membres du personnel et enquêteurs, dont l'Ombudsman des services bancaires et l'Ombudsman délégué, sont en mesure de travailler en français et en anglais.
3. Les personnes responsables du contact initial, basées au bureau de Toronto d'ADRBO, répondent aux demandes de renseignements et aux questions portant sur la procédure relative aux plaintes. En appelant au numéro sans frais d'ADRBO, il est possible d'obtenir un service en français ou en anglais. Si le client n'a pas suivi le processus de règlement interne des plaintes de RBC, la personne-ressource le dirige vers RBC afin qu'il puisse le faire. Si le client a suivi le processus de règlement interne des plaintes de RBC, la personne-ressource effectue une évaluation *prima facie* de la plainte afin de déterminer si elle peut être traitée par ADRBO en vertu de son mandat. Si ce n'est pas le cas, la personne-ressource essaie de diriger le client vers l'entité ou le processus de résolution de plaintes approprié. ADRBO met à la disposition du public un site Web (www.bankingombuds.ca) contenant des renseignements et des documents de base en français et en anglais.
4. Si le client a suivi le processus de règlement interne des plaintes de RBC et qu'il semble admissible à un examen par ADRBO, on lui envoie alors une formule de dépôt des plaintes, une entente de confidentialité et de consentement et une copie du mandat d'ADRBO. À la réception des documents signés, la plainte est acheminée à l'Ombudsman des services bancaires, basé à Toronto. Il évalue donc la plainte afin de vérifier si elle s'inscrit dans le mandat d'ADRBO et si elle nécessite une enquête complète. L'Ombudsman des services bancaires peut chercher à régler la plainte en amenant le plaignant et RBC à s'entendre. Si ADRBO croit qu'une enquête a peu de chances de mener à une conclusion différente de celle de RBC ou à un dédommagement du plaignant, ADRBO peut en informer le plaignant.
5. ADRBO s'efforce de mener toutes les enquêtes de manière équitable, objective, impartiale et approfondie tout en respectant les droits et les contraintes de temps des parties concernées. L'enquêteur mène des entrevues et examine les documents du plaignant et de RBC afin de déterminer s'il y a eu un acte ou une omission de la part de RBC durant la prestation d'un service bancaire qui a mené à une perte, un dommage ou un préjudice pour le plaignant. L'enquêteur produit un rapport écrit qui peut recommander que RBC dédommage le client ou prenne d'autres mesures. Même si les recommandations d'ADRBO ne sont pas contraignantes, toutes les recommandations d'ADRBO refusées par RBC seront affichées sur le site Web d'ADRBO. Comme il en sera question plus en détail ci-dessous, RBC a accepté et respecté les recommandations effectuées par ADRBO pendant la période visée par la revue.

6. Au cours de la période visée par la revue, il y a eu 456 prises de contact avec ADRBO, une augmentation négligeable comparativement aux 451 prises de contact effectuées en 2009. La majorité de ces prises de contact a reçu un numéro de dossier, même dans le cas où le plaignant a été dirigé vers RBC pour respecter le processus de règlement interne des plaintes. ADRBO a dirigé 298 plaignants, ou 65 % des prises de contact initiales, vers RBC, parce que, dans la plupart des cas, le plaignant n'avait pas été au bout du processus de règlement interne des plaintes de RBC. Il s'agit d'une légère hausse comparativement à 2009, alors que 57 % des plaignants avaient été dirigés vers RBC. Comme bon nombre d'appelants ont été dirigés vers ADRBO par des employés de succursales et de téléc centres de RBC, ADRBO recommande toujours à RBC d'améliorer la formation des employés de première ligne et des conseillers des téléc centres en ce qui concerne la séquence interne de plaintes (succursale, service à la clientèle, Bureau de l'Ombudsman de RBC). ADRBO a également commencé à faire un suivi de ces recommandations directes et à prendre en note le nom des succursales qui ont besoin d'un suivi avec RBC.
7. Quatre-vingt-huit prises de contact ont donné lieu à une ouverture d'enquête, ce qui signifie qu'ADRBO a envoyé au plaignant les formules nécessaires pour commencer l'examen de la plainte, soit la formule de dépôt des plaintes et l'entente de confidentialité et de consentement. De ces dossiers admis, 22 plaignants ont omis de retourner les documents dûment remplis avant la fin de la période visée par la revue. Trente-cinq de ces dossiers admis en 2010 ont été fermés durant cette période : 14 ont fait l'objet d'un rapport final, 13 ont donné lieu à une lettre d'analyse sommaire conformément à l'article 24 du mandat d'ADRBO, 4 ont été réglés en cours d'enquête sans qu'un rapport final ne soit émis et 4 autres ont été rejetés parce qu'ils n'entraient pas dans le cadre du mandat d'ADRBO, soit à la phase initiale du contact ou comme suite à l'examen de la plainte. À la fin de la période visée par la revue, le reste de ces dossiers était en cours d'enquête ou d'examen par l'Ombudsman
8. En tenant compte des dossiers ouverts l'année précédente, un total de 96 dossiers ont été fermés durant la période visée par la revue. De ces dossiers, 31 ont fait l'objet d'un rapport final et 27 ont donné lieu à une lettre d'analyse sommaire. Toujours au sujet de ces dossiers, 12 ont été réglés : 2 sans ouverture de dossier, 2 sans enquête et 8 sans rapport final. Finalement, 26 ont été rejetés à la phase initiale du contact parce qu'ils n'entraient pas dans le cadre du mandat d'ADRBO.
9. Des 31 rapports finaux émis, 12 recommandaient le versement d'un dédommagement au client et/ou la prise d'autres mesures par RBC. Certains de ces cas sont présentés en détail ci-dessous, dans la section « Études de cas ». Comme indiqué ci-dessus, RBC a confirmé son acceptation et son respect de toutes les recommandations d'ADRBO.
10. Au 31 octobre 2010, 31 dossiers faisaient l'objet d'un examen ou d'une enquête.
11. L'article 16 du mandat d'ADRBO stipule qu'ADRBO doit formuler une recommandation à l'égard d'une plainte dans les 180 jours suivant sa réception, à moins que le manque de renseignements ne l'empêche de le faire dans un tel délai. Parmi les 31 rapports finaux produits durant la période visée par la revue, 19 ont été émis durant ce délai et 12 l'ont excédé. L'enquête la plus longue a pris dix mois. La durée moyenne des enquêtes est de 5,5 mois. Bien que cette moyenne soit légèrement supérieure à celle enregistrée en 2009 (soit 4,5 mois), il faut tenir compte du fait qu'ADRBO a réalisé seulement 12 enquêtes en 2009 contre 31 en 2010. ADRBO s'efforce toujours de simplifier le traitement des dossiers et a pour objectif de terminer toutes ses enquêtes bien en deçà de la limite de 180 jours. Pour ce faire, ADRBO a créé le poste d'Ombudsman délégué et a fait appel à des enquêteurs supplémentaires. En outre, la société s'est dotée d'un système de gestion des demandes électronique ayant pour but d'améliorer l'efficacité.

* * *

L'ANNÉE 2010 EN UN COUP D'OEIL

Dossiers ouverts	454
Dirigés vers RBC	298
Hors mandat	26
Enquête et rapport complets	31
Resolution sans enquête complète	12
Lettre d'analyse sommaire	27
Délai moyen entre l'assignation et la proposition des recommandations	5,5 mois
En examen ou sous enquête au 31 octobre 2010	31

TYPES DE PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE NOVEMBRE 2009-OCTOBRE 2010

- ❖ Frais sur remboursement anticipé d'une hypothèque
- ❖ Augmentation du taux d'intérêt d'une marge de crédit
- ❖ Fraude sur carte de crédit ou de débit
- ❖ Saisie-arrêt d'un compte
- ❖ Frais sur carte Visa contestés
- ❖ Fin de la relation bancaire
- ❖ Fraude touchant un mandat ou un télévirement
- ❖ Transfert en franchise d'impôt d'un FERR ou d'un REER
- ❖ Changement de nom de compte
- ❖ Contrefaçon de chèque
- ❖ Renouvellement automatique d'une hypothèque à un taux défavorable

ÉTUDES DE CAS

Afin d'assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels des plaignants et des employés de RBC, les études de cas qui suivent ne comprennent pas de renseignements personnels, opérationnels ou géographiques précis, et certains faits non pertinents au résultat du cas ont été modifiés.

Fraude sur chèque par Internet

Une cliente de RBC a vendu un produit par Internet pour 600 \$. L'acheteur a envoyé à cette cliente un chèque de 3 000 \$ en lui demandant de lui renvoyer la différence de 2 400 \$ par mandat télégraphique à une adresse tierce, fournie par le soi-disant acheteur. La plaignante s'est rendue à une succursale de RBC pour encaisser le chèque. Le représentant du service clientèle (RSC) a encaissé le chèque, dont le recto semblait valide. La cliente disposait de suffisamment de fonds dans son compte pour couvrir le chèque ; aucune retenue n'a donc été nécessaire. La cliente dit qu'elle a ensuite suivi l'instruction de l'acheteur, soit celle d'envoyer 2 400 \$ par mandat télégraphique à l'adresse fournie. Le chèque original a alors été retourné pour cause d'insuffisance de provision et la succursale de RBC a débité de 3 000 \$ le compte de la cliente.

Dans sa plainte demandant le remboursement de ces 3 000 \$, la cliente prétend que le RSC qui a encaissé le chèque aurait dû la protéger contre la fraude. Elle dit avoir précisé au RSC les circonstances de la vente et estime que le RSC aurait dû l'avertir du risque que présentait une opération par Internet et retenir le chèque jusqu'à ce qu'il soit compensé.

Le RSC ne se souvient pas que la cliente lui ait dit qu'il s'agissait d'une opération par Internet. Selon le RSC, le chèque n'affichait aucune irrégularité visible. Puisque le solde du compte de la cliente excédait le montant du chèque, le RSC était autorisé à encaisser le chèque.

Le Bureau de l'Ombudsman de RBC considère qu'il n'y a pas assez de renseignements pour conclure que RBC était responsable du montant débité du compte de la cliente quant au recouvrement du chèque retourné. En se reportant à la convention de compte avec le client de RBC, le Bureau de l'Ombudsman a fait valoir que le titulaire d'un compte était responsable des effets retournés au compte, même après la fin d'une période de retenue, et que la banque a le droit de faire les ajustements nécessaires au compte.

La cliente a alors soumis sa plainte à ADRBO. L'enquêteur s'est entretenu avec la cliente et le RSC. Selon le rapport d'enquête d'ADRBO, le RSC traite un important volume d'opérations chaque jour et a peu de temps pour examiner chacun des chèques. Même en admettant le rappel des faits de la cliente, selon lesquels le RSC lui a consacré de quatre à cinq minutes et a été informé qu'il s'agissait d'une vente par Internet, l'enquêteur a conclu que vu l'apparence habituelle du chèque, RBC n'avait aucune raison de retenir le chèque. En outre, la cliente n'a pas fait part au RSC de préoccupations ou de doutes précis quant au chèque ou à l'opération. L'enquêteur a conclu qu'on ne peut pas s'attendre à ce qu'une banque assume la responsabilité des opérations imprévoyantes de ses clients, et a refusé de recommander que les fonds soient recredités au compte de la cliente.

Erreur dans la libération d'une garantie à l'égard d'une marge de crédit

Un employé d'une succursale de RBC a dit à un client 1) que les fonds de son CPG garantissant sa marge de crédit n'étaient plus exigés à titre de garantie et 2) qu'il pouvait continuer à utiliser sa marge de crédit sans garantie et à bénéficier de toutes les autres modalités existantes, en particulier du taux d'intérêt favorable. Le client a alors transféré le solde de son CPG dans un compte à intérêts plus élevés. En se basant sur la décision de RBC de libérer son CPG comme garantie, le client a utilisé une partie des fonds de son CPG pour acquitter diverses dépenses liées à l'acquisition d'une nouvelle maison. Près de deux ans plus tard, après un examen de toutes les marges de crédit sans garantie, la succursale a informé le client qu'il n'était pas admissible à une marge de crédit sans garantie au taux garanti, et a exigé qu'il donne un bien en garantie ou qu'il accepte un taux d'intérêt plus élevé. Aux prises avec des coûts d'emprunt considérablement plus élevés et imprévus, le client s'est plaint que RBC manquait à sa décision de libérer la garantie subsidiaire. RBC a répondu que parce que le prêt était remboursable sur demande, la banque était en droit de retarder ou de restructurer la facilité de crédit à sa convenance. De plus, elle souligne que le client a tout de même bénéficié d'un taux d'intérêt auquel il n'avait pas droit, car la garantie n'aurait jamais dû être libérée. Le client a souligné que la garantie n'avait pas été libérée par erreur et a remis à la succursale une lettre de l'Agence du revenu

du Canada attestant que sa marge de crédit était non garantie. Pour remplacer le CPG, le client a offert de fournir un autre bien en garantie, mais la banque a jugé cette offre insuffisante. Le client a donc porté plainte au Bureau de l'Ombudsman de RBC, lequel a conclu que la banque était en droit d'exiger une garantie ou d'augmenter le taux d'intérêt, et a refusé de recommander à RBC de maintenir la marge de crédit au taux d'intérêt garanti. Le Bureau de l'Ombudsman n'a pas recommandé à RBC de s'excuser auprès du client pour l'erreur qu'elle a commise en libérant la garantie.

L'enquêteur d'ADRBO considère qu'il serait injuste pour le client de supporter des coûts d'emprunt plus élevés, ce dernier s'étant fié à la décision de la succursale de libérer la garantie. L'enquêteur a jugé que RBC ne pouvait pas justifier ses actions en disant qu'il s'agissait simplement de corriger une erreur antérieure. La succursale a sciemment autorisé le client à réinvestir et à utiliser les fonds du CPG, sans s'y opposer, et, dans les deux années qui ont suivi, n'a jamais informé le client qu'il n'était pas admissible au taux d'intérêt d'une marge de crédit garantie. Par conséquent, l'enquêteur a fait la recommandation suivante : si le client donnait en garantie les fonds restants dans son CPG, RBC devrait lui offrir le taux d'intérêt d'une marge de crédit garantie sur la totalité du solde disponible de la marge de crédit, et ce, pendant un an, malgré le fait que le solde du CPG soit inférieur à la portion inutilisée de la marge de crédit. Cette période d'un an laisserait le temps au client d'explorer des solutions de rechange et des facilités de crédit plus avantageuses, et permettrait d'éviter les conséquences négatives résultant de la confiance du client envers RBC quant à la libération du CPG comme garantie. L'enquêteur a également recommandé qu'à la fin de la période d'un an, RBC négocie de bonne foi avec le client le nouveau taux d'intérêt qui lui sera consenti.

Avis de renouvellement hypothécaire mal acheminé

Les plaignants (un mari et sa femme) ont acheté un chalet sur le bord de l'eau à Niagara-on-the-Lake (« NOL »), dans l'intention d'y emménager et de louer leur maison existante de Toronto. L'achat du chalet à NOL a été financé par un prêt hypothécaire de cinq ans. Peu de temps avant la clôture de la transaction hypothécaire, de nouvelles circonstances ont fait en sorte que les plaignants ont décidé de ne pas emménager dans leur nouveau chalet. Ils sont demeurés à Toronto et ont loué le chalet de NOL comme immeuble à revenu.

Vers la fin du terme de cinq ans, RBC, ignorant que les clients n'avaient jamais déménagé, a envoyé un avis de renouvellement hypothécaire à l'adresse du chalet de NOL. N'ayant reçu aucune réponse des clients, RBC a automatiquement renouvelé le prêt hypothécaire en un prêt à échéance libre de six mois, à un taux 3 % plus élevé que le taux d'une hypothèque à échéance fixe de cinq ans. Lorsque la banque a finalement réussi à joindre les clients par téléphone pour renouveler leur hypothèque de six mois, ils ont été surpris d'apprendre que leur hypothèque avait été renouvelée automatiquement.

Les clients se sont plaints n'avoir jamais reçu le premier avis de renouvellement et n'avoir jamais reçu d'appel de RBC les informant qu'ils devaient bientôt renouveler leur prêt hypothécaire. Les clients prétendent que si la banque les avait avisés, ils auraient choisi un prêt hypothécaire à échéance fixe de cinq ans, ce qu'ils ont fait à la fin du terme de six mois. Ils ont demandé un dédommagement de 1 080 \$ à RBC, montant qui correspond à la différence d'intérêt entre ces deux types d'hypothèques (six mois à 180 \$ par mois).

La banque a répondu que l'hypothèque initiale était une hypothèque résidentielle conventionnelle pour un logement de type propriétaire-occupant, ce qui a entraîné un changement d'adresse automatique à l'adresse de la propriété hypothéquée. Les avis de renouvellement d'hypothèques conventionnelles sont produits automatiquement et envoyés à l'adresse de la propriété. RBC a également souligné que le dossier de clôture indique que les plaignants déménageaient à NOL et conservaient leur maison de Toronto aux fins de placement. Puisque RBC n'a jamais été informée de la décision des clients de rester dans leur maison de Toronto, elle n'a fait que suivre ses procédures habituelles. RBC estime que les clients doivent assumer la responsabilité de ne pas avoir communiqué avec leur succursale à l'approche du renouvellement du premier contrat hypothécaire. La banque prétend avoir laissé des messages téléphoniques aux clients, mais n'avoir jamais eu de rappel de leur part. Les clients n'ont pas démenti cette affirmation, mais ont indiqué qu'ils ne répondaient jamais aux appels téléphoniques provenant de télévendeurs potentiels. Ils disent qu'une lettre aurait certainement retenu leur attention. Ils précisent qu'ils ont l'habitude de répondre aux appels non sollicités lorsque le même appelant essaie de les joindre à plusieurs reprises durant une courte période de temps. C'est d'ailleurs ce qu'ils ont fait lorsqu'un employé de RBC les a finalement joints pour renouveler leur hypothèque de six mois. Ils ont également souligné que durant le temps qu'a duré leur hypothèque initiale de cinq ans, ils ont reçu du courrier de RBC concernant la propriété de NOL, y compris des relevés hypothécaires périodiques, à leur adresse de Toronto.

L'enquêteur d'ADRBO a conclu qu'il y a eu un malentendu entre RBC et les plaignants. L'enquêteur n'était pas persuadé que les clients pouvaient savoir que les avis seraient envoyés à l'adresse de NOL. RBC aurait dû tenter de les joindre d'une autre façon avant de renouveler automatiquement le prêt hypothécaire à un taux plus élevé. Le fait que RBC ait finalement réussi à joindre les clients par téléphone jette un doute sur les efforts qu'elle a déployés pour les joindre après que l'avis de renouvellement initial soit resté sans réponse. Les plaignants doivent cependant assumer une part de responsabilité, car ils ont omis d'aviser RBC qu'ils restaient dans leur maison de Toronto et qu'ils n'ont fait aucun suivi de la date d'expiration de leur hypothèque initiale. Cette omission est particulièrement pertinente puisqu'il s'agit d'investisseurs chevronnés dans le domaine immobilier et qu'ils auraient pu réduire leur perte. L'enquêteur a donc conclu que les clients devaient être tenus responsables du tiers de la différence des intérêts et a recommandé à RBC de les dédommager d'un montant de 710 \$, ce qui représente 75 % du montant réclamé.

Augmentation du taux d'intérêt d'une marge de crédit

Durant l'année visée par la revue, nous avons reçu plusieurs plaintes concernant le droit de la banque d'augmenter le taux d'intérêt d'une marge de crédit.

À ce sujet, les conventions régissant les marges de crédit indiquent généralement que le taux d'intérêt correspond au taux d'intérêt préférentiel par année modifié de temps à autre, majoré d'une prime exprimée sous forme d'un taux annuel en pourcentage. Les conventions soulignent également que « Le taux d'intérêt [...] sera modifié automatiquement, sans préavis, à chaque modification de votre taux d'intérêt préférentiel. » Certaines conventions précisent que RBC peut apporter « d'autres changements » pourvu qu'elle remette un avis à l'emprunteur. Il s'agit des seules dispositions concernant la modification de la convention.

En juillet et août 2002, RBC a envoyé à tous les titulaires d'une marge de crédit ouverte, y compris aux titulaires dont le solde était nul, un avis intitulé « Avis aux détenteurs de la Marge de Crédit Royale », une réécriture complète de la convention de Marge de Crédit Royale. Dans l'introduction de cet avis spécial, on peut lire ce qui suit : « Vous trouverez dans les pages suivantes votre Convention de Marge de Crédit Royale (MCR), reformulée pour plus de clarté. Les titulaires de comptes qui ont signé leur Convention de Marge de Crédit Royale avant le mois de septembre 2001 devraient trouver cette nouvelle version plus facile à comprendre. La reformulation de la Convention s'accompagne de quelques changements. [...] Nous pouvons faire des modifications à la convention à tout moment. Le cas échéant, nous vous aviserons avant que la modification ne prenne effet. L'utilisation de votre Marge de Crédit Royale ou le maintien d'un solde après la date d'effet de la modification signifie l'acceptation des modifications de votre part. »

À l'automne 2009, les plaignants ont reçu une lettre de RBC les informant, 30 jours à l'avance, d'une imminente augmentation du pourcentage de majoration du taux d'intérêt de leur marge de crédit. Plusieurs clients ont dit n'avoir jamais reçu l'avis spécial envoyé en 2002 et la totalité ont affirmé que, d'une façon ou d'une autre, la banque devrait être tenue de respecter les modalités de la convention initiale, laquelle indique clairement que le taux d'intérêt peut changer seulement si le taux préférentiel change. RBC a répondu qu'elle avait le droit, conformément à la convention et moyennant un préavis, de changer le pourcentage de majoration du taux d'intérêt. En utilisant leur marge de crédit, les clients sont réputés avoir accepté cette convention.

L'enquêteur d'ADRBO a relevé qu'une marge de crédit était une « facilité à demande ». Contrairement à un contrat hypothécaire, qui est généralement négocié pour un terme fixe et dont la convention ne peut être résiliée ou modifiée par une des parties, une marge de crédit peut être résiliée en tout temps par l'une ou l'autre des parties : par l'emprunteur s'il rembourse le solde dû et par la banque si elle demande le remboursement. Une convention de marge de crédit n'exige donc pas de la banque qu'elle maintienne, à jamais ou pour une période précise, le pourcentage initial de majoration d'un taux d'intérêt. Dans le cas où un client ne serait pas d'accord avec une augmentation du taux d'intérêt, il pourrait rembourser son emprunt de son propre chef ou à la demande de la banque.

L'enquêteur a conclu qu'il en était ainsi, que la convention initiale ou refondue de la marge de crédit confère expressément ou non à la banque le droit d'apporter des changements. L'enquêteur n'a, par conséquent, aucune raison de recommander à RBC de revenir au pourcentage de majoration en vigueur avant l'augmentation ou de dédommager les plaignants.



MANDAT

Le mandat de ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires se présente comme suit :

BUT

1. La présente décrit la portée du mandat de ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (« ADRBO »), le processus suivi par ADRBO à la réception d'une plainte et les pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman des services bancaires et des enquêteurs de ADRBO.

DÉFINITIONS

2. Les expressions suivantes ont le sens qui leur est attribué ci-après :

- **Ombudsman des services bancaires** s'entend de la personne désignée par ADR Chambers pour s'occuper des plaintes et coordonner les activités de ADRBO conformément au présent mandat ; Plaignant s'entend d'une petite entreprise ou d'un particulier qui est client de RBC (ou de son représentant) et qui dépose une plainte auprès de ADRBO. Il peut s'agir d'un représentant personnel, d'un tuteur, d'un fiduciaire ou d'un liquidateur ;
- **Plainte** s'entend de l'insatisfaction exprimée par écrit relativement à la prestation d'un service par RBC à un client au Canada ;
- **Client** s'entend d'un particulier ou d'une petite entreprise qui a fait une demande pour obtenir des services ou qui a reçu des services de RBC ;
- **Services financiers** s'entend d'un produit ou d'un service financier, ou d'un conseil au sujet d'un produit ou d'un service financier ;
- **Lettre d'analyse sommaire** s'entend d'une lettre envoyée au plaignant et à RBC lorsque ADRBO est d'avis qu'en fonction des renseignements reçus à l'étape d'évaluation de la plainte, une enquête approfondie ne mènerait pas à une conclusion différente ni à une recommandation de dédommagement. Une lettre d'analyse sommaire est habituellement brève, comprend un résumé des faits se fondant sur la communication de ADRBO avec le plaignant et sur tous les documents reçus du plaignant ou au cours de l'étape d'évaluation de la plainte, fournit au plaignant une brève explication des raisons pour lesquelles une enquête approfondie n'est pas justifiée et explique que le dossier est fermé ;
- **Enquêteur** s'entend de la personne qui mène une enquête ;
- **Normes** s'entend de toute norme établie par ADRBO pour encadrer les enquêtes et le règlement des plaintes ;
- **SCAD** s'entend du Service de conciliation en assurance de dommages ;
- **SCAPC** s'entend du Service de conciliation des assurances de personnes du Canada ;
- **OSBI** s'entend de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ;
- **Service de médiation du secteur** s'entend de l'OSBI, du SCAPC et du SCAD.

3. Les renvois au genre masculin comprennent, lorsque le contexte le permet, le genre féminin et vice versa, et les renvois au singulier comprennent, lorsque le contexte le permet, le pluriel et vice versa.

4. References to sections and paragraphs are to sections and paragraphs of these Terms of Reference.

POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS DE ADR CHAMBERS – BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES

5. ADRBO :

- se conformera au présent mandat ;
- conseillera le public à l'égard des procédures à suivre pour déposer et entamer une plainte ;
- recevra les plaintes aux fins d'enquête ;
- évaluera les plaintes reçues pour vérifier si elles s'inscrivent dans son mandat ;
- examinera les plaintes afin de déterminer si une enquête approfondie est justifiée ;
- étudiera toute plainte qu'il reçoit en vue d'en arriver à un règlement par suite d'une entente ou des conclusions du rapport de ADRBO (sous réserve des restrictions du présent mandat) ;

- si cela est approprié, formulera des recommandations à RBC et au plaignant afin de régler les plaintes ;
 - évitera de divulguer des renseignements confidentiels au sujet des plaintes ; and
 - évitera de fournir d'autres conseils professionnels, qu'il s'agisse d'avis juridiques ou comptables, à RBC ou au plaignant.
6. ADRBO agira en tout temps de manière indépendante et impartiale et ne favorisera ni RBC ni le plaignant.
 7. L'Ombudsman des services bancaires peut agir comme enquêteur ou déléguer les responsabilités à d'autres enquêteurs et membres du personnel de ADRBO au moment de l'enquête sur une plainte et du traitement de cette dernière.
 8. ADRBO et son personnel se conformeront aux règles et à la législation en matière de protection des renseignements personnels et aux codes de déontologie applicables. ADRBO s'assurera que l'ensemble du personnel connaît et respecte les codes de déontologie, ainsi que les politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels et les tâches du plaignant et de RBC.
 9. ADRBO signalera à RBC toute information relative à une menace contre le personnel ou les biens de RBC dont il prend connaissance dans le cadre de ses responsabilités.

MANDAT DE ADR CHAMBERS – BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES

10. ADRBO peut enquêter sur toute plainte qu'il reçoit si toutes les conditions suivantes sont respectées :
 - La plainte est déposée auprès de ADRBO par le plaignant à qui ou pour le compte de qui les services financiers ont été fournis par RBC ou par son représentant. Il est souhaitable que la plainte soit déposée par toutes les parties prenantes, par exemple les titulaires d'un compte conjoint. Néanmoins, ADRBO peut décider que la non-participation d'une partie prenante ne rend pas la plainte irrecevable, pourvu que tous les consentements nécessaires à la divulgation de renseignements confidentiels aient été obtenus.
 - RBC a reçu la plainte et l'a rejetée ou a formulé une recommandation en vue de son règlement, mais le plaignant n'a pas accepté la recommandation de RBC. On s'attend à ce que RBC formule sa recommandation dans les 90 jours suivant le dépôt de la plainte au Bureau de l'Ombudsman de RBC. ADRBO peut enquêter au sujet d'une plainte si plus de 90 jours se sont écoulés depuis que la plainte a été déposée au Bureau de l'Ombudsman de RBC et si ADRBO juge qu'il n'est pas raisonnable d'accorder à RBC plus de temps pour terminer son enquête.
 - La plainte a été déposée auprès de ADRBO dans les 180 jours suivant le rejet de la plainte par RBC ou la formulation d'une recommandation en vue d'un règlement de celle-ci. ADRBO peut recevoir une plainte et faire enquête jusqu'à 12 mois après le rejet de la plainte ou la formulation de la recommandation de RBC s'il estime qu'il est équitable et raisonnable de le faire ;
 - L'objet de la plainte, formulée par le même plaignant (ou l'un ou plusieurs plaignants d'un groupe de plaignants), n'a pas déjà fait l'objet d'une étude antérieure par ADRBO ou par l'OSBI. Lorsqu'une plainte a déjà fait l'objet d'une étude, mais que, de l'avis de ADRBO, de nouveaux renseignements pertinents sont disponibles, un plaignant peut demander à RBC de l'étudier de nouveau à la lumière des nouveaux renseignements. Une fois que RBC s'est de nouveau penchée sur la plainte ou qu'elle a refusé de revoir ses recommandations, le plaignant peut demander à ADRBO d'étudier à nouveau cette plainte.
 - L'objet de la plainte, formulée par le même plaignant (ou l'un ou plusieurs plaignants d'un groupe de plaignants), ne fait pas ou n'a pas fait l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal ou un arbitre ou tout autre organisme indépendant de règlement de différends, à moins que RBC ne consente à l'enquête dans de telles circonstances.
 - ADRBO a reçu, dans l'Entente de confidentialité et de consentement, les consentements appropriés relativement à la divulgation et au traitement des renseignements confidentiels de la part de toutes les parties visées, ainsi que toute autre entente ou renonciation que ADRBO estime appropriée dans les circonstances
 - La plainte est raisonnable, et non déposée à des fins frivoles, vexatoires ou menaçantes.
11. ADRBO n'enquêtera pas ou, le cas échéant, cessera d'enquêter sur une plainte qui répond à l'un ou l'autre des critères ci-après :
 - L'objet de la plainte est substantiellement lié :
 - a. aux politiques et pratiques de RBC en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques en général ;
 - b. à la tarification des services financiers de RBC ;
 - c. à la grille des frais ou des honoraires applicables, en règle générale, aux services financiers offerts aux clients de RBC dans des circonstances similaires ;

- d. au jugement commercial de RBC, à moins que RBC n'ait porté un jugement commercial partial, incomplet ou par ailleurs injuste.
- ADR Chambers est en situation de conflit d'intérêts, ou pourrait raisonnablement être perçu comme étant en situation de conflit d'intérêts, par rapport à l'objet de la plainte. Le cas échéant, ADRBO en informera le plaignant et RBC et pourra, à sa discrétion, demander au plaignant de porter l'affaire devant un autre organisme ou aviser le plaignant de la possibilité d'avoir recours au système judiciaire ou à l'arbitrage privé.
 - L'objet de la plainte fait également l'objet d'autres plaintes déposées par des plaignants non liés reposant sur des faits différents qui soulèvent néanmoins les mêmes problèmes ou des problèmes analogues, l'objet de ces plaintes distinctes visant la formulation d'une recommandation de type « recours collectif ».
 - ADRBO établit qu'il existe une sphère de compétence plus apte à traiter la plainte, par exemple une cour de justice, un organisme de réglementation, un tribunal d'arbitrage ou tout autre processus de règlement des différends.
12. ADRBO peut procéder à une enquête relativement à une plainte qui fait également l'objet d'une étude par un organisme de réglementation ayant compétence sur RBC. Si ADRBO reporte l'examen de la plainte ou refuse de l'examiner, il doit aviser le plaignant et RBC de sa décision, de toute démarche ultérieure que ADRBO pourrait entreprendre une fois l'enquête réglementaire terminée, ainsi que de toute autre solution de rechange au processus de règlement des différends à laquelle le plaignant peut avoir recours.
13. ADRBO peut enquêter au sujet d'une plainte comportant une demande de dédommagement, pourvu que la plainte relève de la compétence que lui confère le présent mandat.
14. Si, de l'avis de ADRBO, l'objet d'une plainte (dans son intégralité ou en partie) fait partie des domaines pour lesquels le service de médiation du secteur de l'assurance, des placements ou des fonds communs de placement a développé une expertise et si le plaignant et RBC y consentent, ADRBO peut collaborer avec ce service dans le cadre de l'enquête portant sur la plainte et peut, le cas échéant, formuler une recommandation conjointe avec l'autre service en vue d'un règlement de la plainte. De la même manière, ADRBO peut collaborer avec un autre service de médiation du secteur dans le cadre d'une enquête et du règlement d'une plainte que ce service lui a déferée. Les plaintes liées au secteur de l'assurance de RBC doivent être transférées au SCAD et au SCAPC. Les plaintes liées aux filiales œuvrant dans les valeurs mobilières ou les fonds communs de placement doivent être transférées à l'OSBI.
15. ADRBO doit établir la façon de procéder pour le dépôt d'une plainte ainsi que pour l'examen des plaintes et l'enquête qui s'ensuivra éventuellement, en tenant compte du présent mandat. ADRBO n'est pas tenu par les règles de la preuve. ADRBO et ses enquêteurs doivent faire preuve de jugement pour évaluer la qualité de la preuve, le poids qui devrait y être attribué et son incidence sur le résultat final de l'enquête. ADRBO décidera si la plainte entre dans le cadre de son mandat aux fins des présentes. Pour prendre cette décision, il peut tenir compte des déclarations du plaignant et de RBC.
16. ADRBO formulera une recommandation à l'égard d'une plainte dans les 180 jours suivant sa réception (à moins que le manque de renseignements n'empêche ADRBO de formuler ses recommandations dans un délai de 180 jours). La réception d'une plainte sera confirmée au plaignant dans les trois jours ouvrables suivant sa réception par ADRBO, et à RBC dans les trente jours suivant sa réception par ADRBO.
17. RBC nommera l'Ombudsman de RBC qui agira à titre d'arbitre interne de RBC à l'égard des plaintes de clients non réglées et qui devra :
- collaborer pleinement avec ADRBO et l'aider à mener à terme l'enquête relative à toute plainte acceptée par ADRBO ;
 - dès que possible, fournir tous les renseignements non protégés (tels que les notes, la correspondance, y compris les courriels et les télécopies, les relevés de compte, les dossiers de client provenant de bases de données internes, les relevés de transactions, les conventions d'ouverture de compte, les politiques internes, etc., relatifs à l'objet de la plainte) qu'il a en sa possession ou dont il a la responsabilité, à moins que RBC ne démontre, à la satisfaction de ADRBO, que la divulgation des renseignements amènerait probablement RBC à contrevenir à la loi ou à son obligation de confidentialité envers un tiers dont on n'a pas obtenu le consentement à la divulgation malgré les meilleurs efforts déployés pour l'obtenir ;
 - expliquer aux plaignants le processus de traitement interne des plaintes de RBC et leur droit de porter toute plainte non réglée devant ADRBO.
18. Le processus de règlement des différends de ADRBO sera confidentiel. Les discussions et la correspondance du plaignant et de ses représentants, de RBC et de ADRBO, lesquelles font partie du processus de ADRBO, ne seront pas divulguées ni employées dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieure. Les dossiers de ADRBO sont confidentiels et protégés à tous égards contre la divulgation.

De plus, ADRBO et les membres de son personnel ne seront pas appelés à témoigner dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieure. Une Entente de confidentialité et de consentement devra être signée par le plaignant lorsque ADRBO consentira à examiner la plainte.

19. Si une personne fournit de l'information à ADRBO et demande qu'elle ne soit divulguée à personne d'autre, ADRBO ne la divulguera à personne d'autre, sauf avec le consentement de la personne qui a fourni l'information à ADRBO. Si le consentement n'est pas donné et que l'information est préjudiciable envers une autre partie à la plainte, ADRBO n'utilisera pas cette information pour formuler une recommandation défavorable envers cette personne qui n'a pas accès à l'information en question, sauf suivant ce qui est prévu à l'article 20 ci-après.
20. ADRBO peut tenir compte des systèmes privés et des mesures de sécurité de RBC dont il a pris connaissance, même si aucune divulgation de ces systèmes et mesures n'est faite ou ne sera faite à un plaignant.
21. Si ADRBO relève des problèmes systémiques ou des tendances dans les plaintes, il en informera RBC afin que ces problèmes soient traités et résolus.
22. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, ADRBO devra s'assurer de poursuivre ses activités de manière efficace, rentable et efficiente.

RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX PLAINTES ET AUX REJETS DE PLAINTES DE ADR CHAMBERS BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES

23. ADRBO ne formulera aucune recommandation relativement à une plainte et ne rejettera aucune plainte, sauf conformément aux dispositions des articles 24 à 31 ci-après.
24. ADRBO examinera chaque plainte afin de déterminer si elle peut être traitée en se fondant sur les renseignements et les documents fournis par le client et par RBC. Si ADRBO est d'avis qu'il est fortement improbable qu'une enquête ne mène à une conclusion différente de la position de RBC ou n'entraîne un quelconque dédommagement au plaignant, ADRBO peut envoyer une lettre d'analyse sommaire. Dans les cas où RBC a fait une offre de règlement que le plaignant ne trouve pas satisfaisante, ADRBO peut tenter de favoriser un règlement en discutant de l'affaire avec le plaignant et RBC.
25. Après avoir enquêté sur une plainte, ADRBO peut présenter une recommandation de dédommagement s'il est d'avis que le plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission de RBC dans le cadre de la prestation de services financiers.
26. Pendant que ADRBO enquête sur une plainte, l'Ombudsman des services bancaires ou l'enquêteur peuvent chercher à régler la plainte en amenant le plaignant et RBC à s'entendre. De même, tout au long de l'enquête, RBC et le plaignant peuvent continuer de chercher à régler la plainte par eux-mêmes. Si RBC et le plaignant ne parviennent pas à régler la plainte, ADRBO terminera l'enquête et formulera une recommandation de règlement de la plainte.
27. La recommandation de ADRBO :
 - se fera par écrit ;
 - comprendra un résumé des motifs de l'enquêteur ;
 - devra d'abord être présentée aux parties sous forme d'ébauche ;
 - pourra être formulée conjointement avec un autre service de médiation du secteur dans les circonstances décrites à l'article 15 ;
 - ne sera pas exécutoire pour RBC ou pour le plaignant.
28. ADRBO formulera une recommandation ou rejettera une plainte en fonction de ce qu'il estime équitable pour le plaignant et pour RBC dans les circonstances. Afin de déterminer ce caractère équitable, l'enquêteur prendra en compte les principes généraux d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, la loi, les politiques et les directives des organismes de réglementation, les normes des organismes professionnels et tout code de procédure ou de déontologie pertinent qui s'applique à l'objet de la plainte. Afin de définir les principes d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, l'enquêteur peut consulter, selon les circonstances, des participants au secteur des services financiers ou autres. ADRBO ne sera tenu par aucune de ses recommandations antérieures.

29. Toute recommandation formulée par ADRBO devra chercher à régler une plainte à la satisfaction du plaignant et de RBC. ADRBO ne recommandera aucun dédommagement supérieur au montant qu'il estime approprié pour dédommager le plaignant à l'égard de la perte, du dommage ou du préjudice que ce dernier a subi en raison d'actes ou d'omissions de RBC dans le cadre de la prestation d'un service financier.
30. Si RBC n'accepte pas la recommandation, ADRBO affichera sur son site Web sa recommandation et le fait que RBC l'a refusée. L'on y décrira également la plainte de manière générale sans révéler de renseignements confidentiels à propos de RBC ou du plaignant (sauf dans la mesure où RBC ou le plaignant y consent). Le refus de RBC d'accepter les recommandations et les circonstances de l'affaire en général figureront aussi dans le rapport annuel de ADRBO, dont il est question à l'article 31.
31. ADRBO mettra à la disposition du public un site Web où l'on présente le processus d'examen des plaintes et le mandat général de ADRBO ainsi qu'un centre-ressource et d'autres renseignements jugés utiles par ADRBO. ADRBO préparera et rendra public un rapport annuel contenant :
 - des statistiques et d'autres renseignements d'ordre général liés aux plaintes traitées au cours de l'année (en ayant pris soin de protéger l'anonymat des parties) ;
 - toute recommandation visée à l'article 30.

COORDONNÉS D'ADRBO

ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires
112 Adelaide Street East
Toronto, Ontario M5C 1K9

Tél.: 1-800-941-3655 (sans frais)
Télec.: 1-877-307-0014 (sans frais)

courriel: contact@bankingombuds.ca
site: www.bankingombuds.ca

