



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

RAPPORT ANNUEL 2009

TABLE DES MATIÈRES

ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	1
Premier Rapport Annuel	1
Sommaire	3
Études de cas	4
Erreur sur les relevés de marge de crédit	4
Offre promotionnelle d'ouverture de compte	4
Mandat	6
Coordonnés d'ADRBO	11



ADR CHAMBERS – BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES

PREMIER RAPPORT ANNUEL

1. Ce rapport couvre la première année d'activité d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). ADRBO a fourni un processus d'appel 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 des recommandations d'ADRBO.
2. L'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 une équipe administrative composée de trois employés et par une équipe d'enquête comptant cinq employés. Les membres du personnel de l'ADRBO ont tous une formation en résolution de conflits, en traitement des plaintes et en services aux consommateurs. Plusieurs de ces employés, dont l'Ombudsman des services bancaires, sont en mesure de travailler en anglais et en français.
3. La personne responsable du contact initial, travaillant au bureau de Toronto de l'ADRBO, répond aux demandes de renseignements et aux questions portant sur la procédure relative aux plaintes. Des numéros sans frais et distincts sont offerts pour les appels en anglais et en français. Si le client n'a pas suivi le processus de règlement interne des plaintes de RBC, la personne-ressource dirige le client 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 l'ADRBO en vertu de son mandat. Si ce n'est pas le cas, la personne-ressource essaie de référer le client à l'entité ou au processus de résolution de plaintes approprié. L'ADRBO met à la disposition du public un site Web (www.bankingombuds.ca) contenant des renseignements et des documents de base en anglais et en français.
4. Si le client a suivi le processus de règlement interne des plaintes de RBC et qu'il semble admissible à un examen par l'ADRBO, la personne-ressource envoie au plaignant une formule de dépôt des plaintes, une entente de confidentialité et de consentement et une copie du mandat de l'ADRBO. À la réception des documents signés, la plainte est acheminée à l'Ombudsman des services bancaires, qui travaille aussi à Toronto. Il évalue donc la plainte afin de vérifier si elle s'inscrit dans le mandat de l'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 l'ADRBO croit qu'une enquête a peu de chances de mener à une conclusion différente de celle de RBC ou à un dédommagement du client, l'ADRBO peut en informer le client.
5. L'ADRBO s'efforce de mener toutes les enquêtes de manière 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 menant à une perte, un dommage ou un préjudice pour le client. L'enquêteur émet un rapport écrit qui peut recommander que RBC dédommage le client ou prenne d'autres mesures. Même si les recommandations de l'ADRBO ne

sont pas contraignantes, toutes les recommandations de l'ADRBO refusées par RBC seront affichées sur le site Web de l'ADRBO. Comme il en sera question plus en détail ci-dessous, RBC a accepté et respecté toutes les recommandations effectuées par l'ADRBO pendant la période visée par la revue.

6. Au cours de la période visée par la revue, il y a eu 541 prises de contact avec l'ADRBO. La majorité a reçu un numéro de dossier, pour un total de 532 dossiers ouverts, même lorsque le plaignant était référé à RBC pour respecter le processus de règlement interne des plaintes. En tout, un peu plus de 300 plaignants ont été référés à RBC après le premier contact avec l'ADRBO parce que, dans la plupart des cas, le client n'avait pas été au bout du processus de règlement interne des plaintes. Cela constitue donc une moyenne de 25 prises de contact par mois. Comme bon nombre d'appelants ont été référés à l'ADRBO par des employés de succursales et de télécentres, l'ADRBO recommande que RBC améliore la formation des employés de première ligne et des conseillers des télécentres en ce qui concerne la séquence interne de plaintes (succursale, service à la clientèle, Bureau de l'Ombudsman de RBC) et apporte des modifications afin de clarifier le contenu du dépliant « Comment adresser une plainte ».
7. Dans 90 des cas, suite au contact initial, le plaignant a laissé tomber la plainte adressée à l'ADRBO en omettant de retourner les documents requis.
8. Vingt-sept dossiers ont fait l'objet d'une enquête et douze rapports finaux ont été émis. De ces rapports, six recommandaient le versement d'un dédommagement au client et/ou la prise d'autres mesures (p. ex., une lettre d'excuse) par RBC. Certains de ces cas sont présentés en détail ci-dessous dans la section « Études de cas ». Tel qu'indiqué ci-dessus, RBC a confirmé son acceptation et son respect de toutes les recommandations de l'ADRBO.
9. Une plainte a été réglée à la satisfaction du plaignant au début de l'enquête et une autre a fait l'objet d'une lettre d'analyse sommaire qui informait le plaignant que l'ADRBO croyait qu'une enquête aurait peu de chances de mener à une conclusion différente de celle de RBC ou à un dédommagement du client. Au 31 octobre 2009, 28 dossiers faisaient l'objet d'un examen ou d'une enquête.
10. Cinquante-quatre plaintes ont été rejetées parce qu'elles n'entraient pas dans le cadre du mandat de l'ADRBO, soit à la phase initiale ou suite à l'examen de la plainte par l'Ombudsman des services bancaires. Les raisons de ces refus varient entre des contentieux en suspens ou réglés concernant l'objet de la plainte, des actes faisant l'objet d'une plainte se rapportant au jugement commercial de RBC (p. ex., refus d'accorder un prêt hypothécaire ou une marge de crédit) ou le plaignant n'était pas un client de RBC (p. ex., refus d'encaisser un chèque tiré sur un compte RBC).
11. La section 16 du mandat de l'ADRBO stipule que l'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 n'empêche l'ADRBO de formuler ses recommandations dans un tel délai. Parmi les douze rapports finaux produits durant la période visée par la revue, cinq ont été émis durant ce délai et sept l'ont excédé. La plus longue période entre le dépôt de la plainte et la présentation de recommandations est d'environ sept mois. Ces données peuvent être trompeuses, car la date de déclenchement correspond à la date du contact initial, soit un moment où le dossier n'est généralement pas prêt à être envoyé à l'Ombudsman ou à l'enquêteur. Tel que mentionné ci-dessus, un numéro de dossier est assigné au moment du contact initial, même – par exemple – lorsqu'un plaignant est référé à RBC pour poursuivre le processus de règlement interne des plaintes. Dans d'autres cas, il y a un délai important entre le premier contact et le retour de documents signés. Si on observe plutôt le temps entre l'assignation d'un dossier à l'Ombudsman ou à un enquêteur et l'émission d'un rapport final, le délai de 180 jours n'a été dépassé que deux fois (de deux semaines dans un cas et de six jours dans un autre). L'ADRBO s'efforce toujours de simplifier le traitement des dossiers et a pour objectif de terminer ses enquêtes bien en deçà de la limite de 180 jours.

* * *

SOMMAIRE

Premiers contacts	541
Dossiers ouverts	532
Dossiers abandonnés par le plaignant	90
Dossiers référés à RBC	310
Hors mandat	54
Enquête et rapport complets	12
Résolution sans enquête	1
Lettre d'analyse sommaire	1
Délai moyen entre l'assignation et la proposition de recommandations	3,5 mois
Dossier en examen ou sous enquête au 31 octobre 2009	28

TYPES DE PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE NOVEMBRE 2008 – OCTOBRE 2009

- ❖ Forclusion d'hypothèque ; avis
- ❖ Compte/facilité en euros
- ❖ Remboursement de primes voyages Visa
- ❖ Erreur sur les relevés de marge de crédit
- ❖ Paiement Visa en souffrance débité sur le compte courant
- ❖ Portée des avantages d'un compte VIP
- ❖ Fin de la relation bancaire
- ❖ Fraude touchant un mandat/télévirement
- ❖ Consolidation de la dette
- ❖ Offre promotionnelle d'ouverture de compte
- ❖ Validité d'un dépôt au GAB
- ❖ Retenue sur hypothèque ; redressement du type de taux
- ❖ Renouvellement automatique d'un prêt hypothécaire à un taux non avantageux

ÉTUDES DE CAS*

Erreur sur les relevés de marge de crédit

En raison d'une réaffectation de fonds hypothécaires, le client a reçu plusieurs relevés mensuels indiquant par erreur une marge de crédit plus élevée que celle réellement offerte. Le client s'est fié à ces renseignements pour effectuer certaines dépenses. Lorsqu'il a essayé de retirer des fonds pour faire un paiement, il a découvert que le crédit disponible était inférieur à ce qui était indiqué et qu'il était insuffisant pour couvrir ces dépenses. Afin de pouvoir effectuer ses paiements, le client a dû utiliser une facilité de découvert sur un compte d'une autre banque à un taux d'intérêt beaucoup plus élevé que celui de sa marge de crédit RBC.

RBC a reconnu l'erreur sur les relevés et a offert au client une somme d'argent en guise de dédommagement pour les inconvénients personnels et financiers que cette erreur a occasionnés. La somme offerte représentait la différence entre le taux d'intérêt pour les fonds empruntés et le taux sur sa marge de crédit RBC. RBC n'a pas demandé au client de justifier le montant emprunté, la durée du prêt ou le taux d'intérêt.

Le client n'était pas satisfait de cette offre et a acheminé le dossier à l'ADRBO. Le client voulait que RBC paie le montant total des dépenses qu'il n'aurait pas encourues n'eut été de l'erreur portant sur le crédit disponible.

L'ADRBO a communiqué avec le client et lui a expliqué qu'il ne pouvait recommander un dédommagement suffisant pour couvrir les pertes réelles résultant de l'erreur sur le relevé. Le client a de nouveau affirmé que l'offre de RBC n'était pas suffisante pour couvrir ses pertes. Puisque la banque n'avait pas demandé de justification, le client a été invité à présenter les preuves de ses pertes à l'ADRBO, mais il a omis de le faire. Dans son rapport, l'ADRBO a noté qu'en l'absence de preuves des pertes réelles, la perte du plaignant correspondait donc à la différence entre le taux d'intérêt pour les fonds qu'il aurait pu emprunter avec sa marge de crédit et le taux auquel il a emprunté les fonds. L'ADRBO a conclu que l'offre de RBC était suffisante pour couvrir les pertes du plaignant et a recommandé à RBC de présenter à nouveau son offre. RBC a accepté la recommandation et a informé l'ADRBO que les fonds avaient été déboursés.

Offre promotionnelle d'ouverture de compte

Le client a répondu à une offre promotionnelle d'un lecteur mp3 pour l'ouverture d'un nouveau compte. Les non-clients de RBC devenaient admissibles à cette offre en ouvrant un certain type de compte et en effectuant certaines opérations. Les clients existants de RBC étaient aussi admissibles à cette offre s'ils changeaient de type de compte et effectuaient certaines opérations. Le client avait possédé des comptes RBC dans une autre province, mais on lui a dit qu'il était impossible de les transférer dans une institution de sa nouvelle province de résidence. Ces comptes devant être fermés, le client devait ouvrir un nouveau compte. Lorsqu'il s'est renseigné sur son admissibilité à l'offre promotionnelle, on lui a dit d'appeler Royal Direct. On lui a alors dit d'ouvrir un forfait bancaire sans limite Signature RBC pour être admissible. Le client a donc ouvert ce compte dans sa nouvelle province de résidence et a effectué les opérations requises.

Selon RBC, le client pouvait s'attendre à recevoir le lecteur mp3 dans les 12 semaines suivant son admissibilité à l'offre. Lorsqu'une connaissance ayant ouvert un compte un mois après le client a reçu son lecteur mp3, le client s'est inquiété, mais Royal Direct lui a régulièrement indiqué qu'il le recevrait sou peu. Des recherches plus poussées auprès de Royal Direct l'ont dirigé vers sa succursale qui, de son côté, insistait que seul Royal Direct pouvait traiter cette demande. À la fin de l'offre promotionnelle, un employé de la succursale où le client a ouvert son compte l'a informé qu'en raison des autres comptes ouverts dans une autre province au début de l'offre, le client était considéré comme existant. Il aurait donc dû ouvrir un compte VIP RBC pour être admissible, et non un forfait bancaire sans limite Signature RBC.

* Afin de protéger la confidentialité des plaignants et des employés de RBC, ces études de cas ne comprennent pas de renseignements personnels, opérationnels ou géographiques et certains faits non pertinents au résultat du cas ont été modifiés.

Le client s'est plaint à l'Ombudsman RBC que des employés en succursale et de Royal Direct, qui savaient qu'il fermait des comptes dans une autre province et en ouvrait un nouveau dans une autre province afin d'être admissible à l'offre, l'avaient persuadé d'ouvrir le forfait bancaire sans limite Signature RBC.

Le client indique que si on lui avait dit d'ouvrir un compte VIP afin d'être admissible à l'offre promotionnelle, c'est ce qu'il aurait fait. Le Bureau de l'Ombudsman de RBC n'a pas jugé opportun d'évaluer à nouveau la décision de RBC stipulant que le client n'était pas admissible à l'offre. Le client a donc déposé une plainte à l'ADRBO.

L'enquêteur de l'ADRBO a découvert que, même si la Banque n'a pas commis d'erreur en affirmant que le client n'était pas admissible à l'offre, le client avait été mal informé par les employés de la Banque et il était donc justifié qu'il se fie aux renseignements reçus. L'enquêteur a recommandé à RBC de fournir au client le lecteur mp3 ou sa valeur en argent. La Banque a accepté la recommandation et a informé l'ADRBO qu'elle l'avait respectée.



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. Les renvois à des articles et à des paragraphes sont des renvois aux articles et aux paragraphes du présent mandat.

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 ;
 - ! 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 30.
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 31.

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**

Télec.: **1-877-307-0014**

courriel: **contact@bankingombuds.ca**

site: **www.bankingombuds.ca**

