

## **Processus d'examen d'ADRBO**

Chaque fois qu'ADRBO prend une décision concernant l'issue d'une plainte, elle doit être examinée par deux cadres supérieurs d'ADRBO avant d'être considérée comme définitive. Toutes les lettres d'opinion initiale et les rapports d'enquête préliminaires sont assujettis à ce processus. Le processus d'examen permet de s'assurer que toutes les décisions d'ADRBO concernant l'issue des plaintes satisfont aux normes d'équité, d'indépendance et de compétence décrites dans le mandat d'ADRBO. Ce processus offre également à l'ombudsman et à l'ombudsman adjointe un aperçu du rendement des enquêteurs, et fournit des renseignements à jour sur la nature des plaintes et des problèmes avec lesquels les banques participantes d'ADRBO sont aux prises, notamment si des problèmes systémiques se posent ou non à ces banques ou au sein de l'industrie.

### Lettres d'opinion initiale

Si l'ombudsman adjointe détermine que l'enquête d'une plainte ne relève pas du mandat d'ADRBO, cette décision est expliquée dans une lettre d'opinion initiale. L'ombudsman et un autre cadre supérieur d'ADRBO (ou deux cadres supérieurs d'ADRBO si l'ombudsman n'est pas libre) examinent la lettre d'opinion initiale avant que la décision ne devienne définitive, et la lettre d'opinion initiale est envoyée au plaignant et à la banque concernée. Si les examinateurs ne s'entendent pas sur le fait que la plainte relève ou non du mandat d'ADRBO, l'ombudsman prend la décision définitive appel à savoir si une lettre d'opinion initiale sera envoyée ou si une enquête sera tenue (dans le cas où deux cadres supérieurs examinent la lettre d'opinion initiale et ne sont pas d'accord, celle-ci sera envoyée à l'ombudsman lorsque celui-ci sera libre afin qu'il prenne une décision définitive). Cette décision sera prise au plus tard trois jours ouvrables suivant la date d'envoi de la lettre d'opinion initiale aux fins d'examen (sauf si l'ombudsman doit prendre une décision et qu'il n'est pas libre dans ces trois jours ouvrables).

### Rapports d'enquête préliminaires

Lorsqu'un enquêteur a mené une enquête, il prépare un rapport préliminaire et le présente à l'ombudsman adjointe aux fins du processus d'examen. Le rapport préliminaire sera examiné par l'ombudsman et un conseiller principal (ou un cadre supérieur d'ADRBO si l'ombudsman ou le conseiller principal n'est pas libre). L'examen permet de s'assurer que le rapport préliminaire et les recommandations sont conformes aux normes établies dans le mandat d'ADRBO. Au cours de l'examen, des suggestions de modifications au rapport, de nouvelles avenues pour l'enquête et des questions ou commentaires sur le rapport peuvent être présentés à l'enquêteur; cependant, l'enquêteur conserve le pouvoir de décider d'accepter (et dans quelle mesure) les suggestions présentées. En l'absence d'accord unanime concernant le format du rapport préliminaire ou le contenu des recommandations, l'ombudsman prend la décision définitive à savoir si le rapport préliminaire sera ou non présenté

aux parties sans modifications ou, au besoin, ordonne qu'une nouvelle enquête soit menée par un autre enquêteur.

Cet examen doit être terminé au plus tard deux semaines suivant la date de soumission du rapport préliminaire à l'ombudsman adjointe.