



*ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman
des services bancaires (ADRBO)*

RAPPORT
ANNUEL 2011

TABLE DES MATIÈRES

ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires - Troisième rapport annuel.....	3
L'année 2011 en un coup d'œil.....	6
Études de cas.....	7
Mandat.....	11
Coordonnées d'ADRBO	18



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

ADR CHAMBERS – BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES

TROISIÈME RAPPORT ANNUEL

1. Ce rapport couvre la troisième 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 des banques participantes (Banques) qui contestent les observations et les recommandations effectuées par l'Ombudsman de la Banque. 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. L'Ombudsman des services bancaires est soutenu par un Ombudsman délégué, les membres du personnel administratif et dix enquêteurs. Les membres du personnel administratif et les enquêteurs d'ADRBO possèdent de l'expérience et une formation en résolution de différends, en traitement des plaintes et en services aux consommateurs. Plusieurs membres du personnel, dont 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 la Banque, la personne-ressource le dirige vers la Banque afin qu'il puisse le faire. Si le client a suivi le processus de règlement interne des plaintes de la Banque, 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 la Banque 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. 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 la Banque 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 la Banque afin de déterminer s'il y a eu un acte ou une omission de la part de la Banque 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 la Banque 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 la Banque seront affichées sur le site Web d'ADRBO.

6. Depuis le 1er novembre 2011, les banques participantes sont la Banque Royale du Canada et la Banque Toronto-Dominion (TD). Étant donné que l'année visée par la revue a pris fin le 31 octobre 2011, le rapport traite uniquement des activités touchant RBC.

7. Au cours de la période visée par la revue, il y a eu 312 prises de contact avec ADRBO, une baisse de 32 % comparativement aux 456 prises de contact effectuées en 2010. Le Bureau de l'Ombudsman de RBC a également noté une baisse des plaintes pendant l'exercice 2011. Un numéro de dossier a été assigné à toutes les prises de contact, même dans le cas où le plaignant a été dirigé vers RBC pour respecter le processus de règlement interne des plaintes. ADRBO a dirigé 238 plaignants, ou 75 % 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 augmentation comparativement au pourcentage de 65% en 2009. Comme bon nombre de plaignants ont été dirigés vers ADRBO par des employés de succursales et de télécentres de RBC, ADRBO recommande toujours à RBC d'améliorer 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). ADRBO a également commencé à faire un suivi de ces recommandations directes et à prendre en note le nom des succursales pour en discuter avec RBC.

8. Trente-six prises de contact ont donné lieu à une ouverture d'enquête immédiate, 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. Six prises de contact ont donné lieu à une ouverture d'enquête à la suite d'une recommandation initiale. Parmi ces 42 prises de contact, 12 plaignants n'ont pas retourné les formules remplies. Trois cas ont été jugés hors mandat, 1 a été retiré par le plaignant, 6 ont été résolus, 11 ont fait l'objet d'une lettre d'examen initial, 7 ont donné lieu à des rapports finaux et 2 ont fait l'objet d'une enquête à la fin de la période visée.

9. En tenant compte des dossiers ouverts l'année précédente, un total de 60 dossiers ont été fermés durant la période visée par la revue. Sur ces dossiers, 32 ont fait l'objet d'un rapport

final et 14 ont donné lieu à une lettre d'analyse sommaire. Douze cas ont été résolus et 2 ont été jugés hors du mandat d'ADRBO.

10. Sur les 32 rapports finaux émis, 13 recommandaient le versement d'un dédommagement au client et/ou la prise d'autres mesures par RBC. En ce qui concerne les lettres d'analyse sommaire, 3 recommandaient le versement d'un dédommagement comme l'avait déjà proposé RBC. Les sommaires des cas représentatifs sont présentés ci-dessous, dans la section « Études de cas ». ADRBO n'a pas été informé de cas où RBC a refusé d'accepter et/ou de respecter les recommandations d'ADRBO.

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. Au cours de la période visée par la revue, les dossiers ont été traités en moyenne dans un délai de 6,6 mois. L'enquête la plus courte a pris trois mois et la plus longue onze mois. Parmi les 32 rapports finaux produits durant la période visée par la revue, 13 ont été émis durant ce délai et 19 l'ont excédé. 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. Dorénavant, les enquêteurs qui acceptent un dossier doivent s'engager à terminer l'enquête dans un délai de trois mois.



L'ANNÉE 2011 EN UN COUP D'ŒIL

Premiers contacts	312
Dirigés vers RBC	238
Prises de contact	36
Prises de contact à la suite d'une recommandation	6
Dossiers fermés	60
Résolution sans enquête complète	12
Lettre d'analyse sommaire	14
Enquête et rapports complets	32
Hors mandat	2
Délai moyen entre l'assignation et la proposition de recommandations	6,6 mois

TYPES DE PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE NOVEMBRE 2010 – OCTOBRE 2011

- ❖ Frais sur remboursement anticipé d'une hypothèque
- ❖ Fraude sur carte de crédit ou de débit
- ❖ Frais sur la carte Visa contestés
- ❖ Fin de la relation bancaire
- ❖ Fraude touchant un mandat ou un télévirement
- ❖ Signataires d'un compte

ÉTUDES DE CAS

Afin d'assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels des plaignants et des employés de la Banque, 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.

Frais sur marge de crédit conjointe

Un client s'est plaint que RBC avait augmenté, sans obtenir son autorisation, la limite de la marge de crédit qu'il détenait conjointement avec sa mère, la faisant passer de 9 000 \$ à 35 000 \$. Le client avait pourtant prévenu RBC que sa mère avait tendance à dépenser de façon excessive et avait demandé que la marge de crédit ne dépasse pas 9 000 \$. RBC a reconnu que cette augmentation avait été effectuée par erreur et qu'elle visait un autre compte portant un numéro semblable.

Le client ne s'était pas aperçu de cette augmentation parce que, durant cette période, il avait cessé de recevoir ses relevés par la poste, son compte ayant été converti à Banque en direct. Et sa mère avait amplement profité de cette situation. Lorsque le client a découvert le problème, il a adressé une plainte à RBC. RBC a proposé que le client assume les frais à concurrence de la limite originale de 9 000 \$, mais que sa mère assume l'entière responsabilité des frais au-delà de cette limite puisque c'est elle qui avait bénéficié de la hausse de la marge. L'Ombudsman de RBC a approuvé cette recommandation.

Le dossier a ensuite été dirigé vers ADRBO, mais le client a refusé que sa mère soit mêlée à cette affaire et n'a pas voulu produire de preuves médicales pour justifier le comportement de sa mère. Cependant, la plupart des frais sur le compte, d'un total de 34 221,04 \$ au moment de l'enquête, étaient attribuables aux opérations effectuées par la mère plutôt qu'à celles du fils.

ADRBO a conclu que l'offre de RBC était juste parce qu'elle déchargeait le client de toute responsabilité au-delà de la limite de 9 000 \$ qu'il avait imposée à la Banque. Comme la mère ne s'était pas plainte de la majoration de la limite de crédit et avait refusé d'appuyer la plainte de son fils, ADRBO a validé la position de RBC, indiquant que la mère était seule responsable des frais restants sur le compte. ADRBO a ajouté qu'il n'y avait pas suffisamment d'information pour proposer une autre solution.

Hypothèques transportables

Un couple qui avait vendu sa maison dans une province voulait transférer son hypothèque RBC dans une autre province pour acheter une nouvelle maison selon le taux et le terme existants. Les deux conjoints ont déclaré que leur directeur de comptes avait laissé entendre que cela était possible. Cependant, quand ils sont arrivés dans la nouvelle province on leur a demandé de reconformer leur admissibilité à une nouvelle hypothèque.

Malheureusement, leur dossier a été rejeté parce que la femme travaillait à forfait et qu'il n'y avait aucune garantie que celui-ci soit renouvelé. Les clients se sont alors adressés à une autre banque pour obtenir une hypothèque. Ils étaient furieux que RBC ait maintenu les frais sur remboursement anticipé de 9 888 \$ pour l'hypothèque originale. Ils auraient récupéré cette somme si l'hypothèque avait été transférée à la nouvelle province comme prévu.

Quelles que soient les allégations des clients, il était clairement indiqué dans les documents hypothécaires de RBC que les conditions d'admissibilité devaient être reconfirmées et que des frais seraient perçus dans des situations comme celle-ci. Par conséquent, l'Ombudsman de RBC a jugé que la plainte n'était pas fondée.

L'Ombudsman a reconnu qu'il y avait eu un manque de communication à ce sujet de la part de la succursale d'origine au moment où les clients ont décidé de vendre leur maison et que cela aurait pu influencer leur décision. Il a recommandé que RBC offre un dédommagement à titre gracieux de 750 \$.

Les clients n'ont pas été satisfaits et se sont adressés à ADRBO. Après avoir examiné les documents hypothécaires originaux, ADRBO a constaté qu'ils contenaient des informations complètes sur le processus de reconfirmation et sur les frais liés aux paiements anticipés et a fait remarquer que les clients avaient consulté un avocat au moment de signer ces documents. Il est regrettable que les employés de RBC aient omis de prévenir les clients lorsqu'ils ont décidé de déménager, mais ADRBO estime que les clients ne sont pas pour autant exemptés de leurs engagements contractuels.

ADRBO a approuvé la recommandation de l'Ombudsman visant le versement d'un dédommagement, mais a augmenté le montant à 1 500 \$ pour reconnaître l'importance de la perte financière découlant des frais sur paiement anticipé.

Anciens certificats d'actions

En 1969, un client de RBC a donné en garantie deux certificats d'actions sur une protection contre les découverts pour une entreprise dont il était propriétaire. Le client a apparemment aussi donné en garantie trois autres certificats en 1984 à la demande de la Banque, mais il détenait moins de preuves pour justifier cette dernière opération.

En 1988, le client a vendu l'entreprise, mais n'a jamais réclamé à la Banque le retour des certificats d'actions. Il affirme qu'il a entrepris des démarches à cet effet en 2006. En 2009, il y a eu un échange de correspondance entre le client et RBC qui confirmait que RBC ne détenait pas les certificats d'actions.

RBC a affirmé qu'il était d'usage à l'époque de retourner au client par la poste les certificats d'actions donnés en garantie à la fermeture de l'entreprise. Le client a déclaré qu'il n'avait jamais reçu ces documents et qu'il supposait que les certificats étaient détenus sous garde par la Banque pendant toute cette période (plus de 25 ans).

Le client s'est plaint à l'Ombudsman de RBC, qui l'a informé des diverses mesures prises par RBC pour retrouver ces documents. Selon RBC, si les certificats étaient encore détenus, on les

aurait conservés dans la chambre forte de la succursale et il y aurait des reçus justifiant l'inscription des titres par unité. Or, aucun document n'a été trouvé. Toute preuve concernant le retour des certificats d'actions serait de toute façon disparue parce que les documents sont détruits après un certain délai. La succursale a également vérifié auprès des entreprises concernées si ces actions avaient été négociées, mais celles-ci n'avaient pas été inscrites auprès de ces entreprises.

L'Ombudsman a conclu qu'il était compréhensible que les registres de RBC ne soient plus disponibles après un si long délai et a supposé que les certificats avaient été envoyés au client en 1988 comme il était d'usage de le faire à l'époque. L'Ombudsman a recommandé au client de s'adresser à un service de registre appelé Computershare dont le mandat est d'aider les clients à retrouver des certificats d'actions perdus, détruits ou volés.

Le client n'a pas été satisfait et s'est adressé à ADRBO. ADRBO a reconnu que la Banque avait bien une procédure en place, mais qu'elle n'était pas en mesure de démontrer que celle-ci avait été suivie et que les certificats d'actions avaient réellement été retournés au client. Après enquête, ADRBO a constaté que, selon la procédure en vigueur dans les succursales de RBC en 1988, les certificats d'actions devaient être retournés en personne au détenteur qui devait signer un reçu sur réception de ceux-ci. Les certificats ne devaient pas être envoyés par la poste.

Mais ADRBO a aussi constaté que le client n'avait pas assuré de façon convenable le suivi de ses certificats d'actions. Il n'avait rien demandé à la banque pendant une très longue période avant de réclamer leur retour. Il a également été établi que personne n'avait essayé d'encaisser ou de racheter les certificats d'actions et qu'aucune perte n'avait été constatée.

ADRBO a conclu que, parce qu'il était impossible de retracer les certificats, chaque partie avait une part de responsabilité. ADRBO a déterminé lesquels des émetteurs d'actions étaient encore en activité. ADRBO a ensuite fait la distinction entre les certificats de 1969, pour lesquels le client disposait de preuves tangibles, et ceux de 1984, où les preuves étaient insuffisantes.

ADRBO a recommandé que RBC dédommage le client pour les actions de 1969 qui se négociaient encore à un taux de 66,67 % de la valeur des 100 actions à une date située dix ans après la vente de l'entreprise en 1998. En utilisant le prix de l'action à cette date (considérée comme la date à laquelle le client aurait dû avoir déjà demandé le retour des certificats) il a été recommandé que RBC offre au client un dédommagement de 435,02 \$.

Retrait non autorisé des fonds du compte source

Un client de RBC s'est plaint qu'un tiers avait retiré des fonds de son compte à l'aide de sa carte de guichet automatique bancaire (GAB). La plainte a été formulée plus de six mois après l'opération présumée sur le compte.

Le client avait été proche du tiers qu'il accusait de vol jusqu'à peu avant de faire ses allégations à la Banque. Ses parents lui avaient suggéré que cette personne était responsable, car des

retraits semblables s'étaient produits sur un compte conjoint détenu dans une autre banque. La personne avait cependant nié et le client l'avait cru. Le client avait déménagé dans une autre province avec son ami. Il a reconnu par la suite que ses parents avaient raison en voyant sur les relevés envoyés par RBC que son ami avait déposé des chèques frauduleux dans son compte et ensuite retiré les fonds à un GAB.

Lorsque le client a porté plainte à sa succursale RBC dans sa nouvelle province, on lui a dit qu'il devait s'adresser à sa succursale d'attache. Les parents ont alors essayé d'entrer en contact avec la succursale d'attache de leur fils, mais comme ils n'étaient pas clients de RBC, on leur a dit qu'il n'était pas possible de discuter des affaires bancaires de leur fils.

Le client a fini par quitter cette personne, est retourné dans sa propre province et a alors réactivé sa plainte auprès de sa succursale d'attache. Il a également dénoncé la personne à la police qui a émis un mandat d'arrestation.

Le Groupe national de dépistage des fraudes de RBC a mené une enquête et a conclu que les opérations contestées relevaient de la responsabilité du client, parce qu'il n'avait pas pris suffisamment de précautions pour protéger sa carte et son NIP, ainsi qu'il est stipulé dans la convention sur le compte, et qu'il n'avait pas signalé les opérations contestées dans le délai de 45 jours requis dans la convention.

ADRBO a ensuite fait enquête et a conclu que le client était responsable de la perte vu qu'il n'avait pas prévenu RBC dans les délais requis par la convention et surtout parce qu'il n'avait pas fait le suivi immédiatement après avoir reçu les relevés portant le nom de son ami. ADRBO a noté que les parents du client avaient été indemnisés par l'autre banque au sujet des pertes encourues sur le compte conjoint parce qu'ils avaient immédiatement signalé la perte à leur banque contrairement au client qui, lui, n'avait rien signalé à RBC. ADRBO a précisé que s'il l'avait fait le résultat aurait pu être différent. Aucune indemnité n'a été recommandée.



MANDAT

En vigueur le 1er novembre 2011.

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 d’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 d’ADRBO.

DÉFINITIONS

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

- **ADR Chambers** s’entend de ADR Chambers Inc. et ses affiliés ;
- **Ombudsman des services bancaires** s’entend de la personne désignée par ADR Chambers pour s’occuper des plaintes et coordonner les activités d’ADRBO conformément au présent mandat ;
- **Plaignant** s’entend d’une petite entreprise ou d’un particulier qui est client d’une institution financière participante ou de son représentant et qui dépose une plainte auprès d’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 fourni par une institution financière participante 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 d’une institution financière participante ;
- **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 ;
- **SCAD** s’entend du Service de conciliation en assurance de dommages ;
- **Service de médiation du secteur** s’entend de l’OSBI, du SCAPC et du SCAD.
- **Lettre d’analyse sommaire** s’entend d’une lettre envoyée au plaignant et à l’institution financière participante lorsqu’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 d’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 ;
- **OSBI** s’entend de l’Ombudsman des services bancaires et d’investissement ;
- **OAP** s’entend de l’Ombudsman des assurances de personnes ;
- Institution financière participante s’entend du fournisseur des services financiers qui utilise les services d’ADRBO ; et

- **Normes** s'entend de toute norme établie par ADRBO pour encadrer les enquêtes et le règlement des plaintes.

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

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 d'ADRBO (sous réserve des restrictions du présent mandat) ;
- si cela est approprié, formulera des recommandations à l'intention des institutions financières participantes et du 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 l'institution financière participante ou au plaignant.

6. ADRBO agira en tout temps de manière indépendante et impartiale et ne favorisera ni l'institution financière participante 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 d'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 obligations à l'égard du plaignant et de l'institution financière participante.

9. ADRBO signalera à l'institution financière participante toute information relative à une menace contre le personnel ou les biens de l'institution financière participante dont il prend connaissance dans le cadre de ses responsabilités.

MANDAT

10. ADRBO peut enquêter sur toute plainte qu'il reçoit si toutes les conditions suivantes sont respectées :

- La plainte est déposée auprès d'ADRBO par le plaignant à qui ou pour le compte de qui les services financiers en cause ont été fournis par l'institution financière participante 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.
- l'institution financière participante a reçu la plainte et l'a rejetée ou a formulé une recommandation en vue de son règlement que le plaignant n'a pas acceptée. On s'attend à ce que l'institution financière participante formule sa recommandation dans les 90 jours suivant le dépôt de la plainte au Bureau de l'Ombudsman de l'institution financière participante. 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 l'institution financière participante et si ADRBO juge qu'il n'est pas raisonnable d'accorder à l'institution financière participante plus de temps pour terminer son enquête.
- La plainte a été déposée auprès d'ADRBO dans les 180 jours suivant le rejet de la plainte par l'institution financière participante 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 l'institution financière participante 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 d'ADRBO, de nouveaux renseignements pertinents sont disponibles, un plaignant peut demander à l'institution financière participante de l'étudier de nouveau à la lumière des nouveaux renseignements. Une fois que l'institution financière participante s'est de nouveau penchée sur la plainte ou qu'elle a refusé de le faire, 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 l'institution financière participante 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 qu'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 l'institution financière participante en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques en général ;
 - b. à la tarification des services financiers de l'institution financière participante ;
 - c. à la grille des frais ou des honoraires applicables, en règle générale, aux services financiers offerts aux clients de l'institution financière participante dans des circonstances similaires ;
 - d. au jugement commercial de l'institution financière participante, à moins que celle-ci 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 l'institution financière participante 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 l'institution financière participante. Si ADRBO reporte l'examen de la plainte ou refuse de l'examiner, il doit aviser le plaignant et l'institution financière participante de sa décision, de toute démarche ultérieure qu'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 d'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 l'institution financière participante 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 déférée. Les plaintes concernant les assurances de l'institution financière participante doivent être dirigées vers le SCAD ou le 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 l'institution financière participante.

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 l'institution financière participante dans les trente jours suivant sa réception par ADRBO.

17. Chaque institution financière participante doit nommer un arbitre interne 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 l'institution financière participante ou son représentant ne démontre, à la satisfaction de l'enquêteur, que la divulgation des renseignements amènerait probablement l'institution financière participante ou son représentant 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 l'institution financière participante et leur droit de porter toute plainte non réglée devant ADRBO.

18. Le processus de règlement des différends d'ADRBO constitue un processus confidentiel. Les discussions et la correspondance du plaignant et de ses représentants, de l'institution financière participante et de ses représentants et d'ADRBO ne seront pas divulguées ni employées dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieure. Les dossiers d'ADRBO sont confidentiels et protégés à tous égards contre la divulgation. De plus, les administrateurs, les employés ou les employés contractuels d'ADRBO ou de ADR Chambers 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 lorsqu'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 l'institution financière participante dont il a pris connaissance, même si aucune divulgation de ces systèmes et mesures n'est faite à un plaignant.

21. Si ADRBO relève des problèmes systémiques ou des tendances dans les plaintes, il en informera l'institution financière participante 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 ET REJETS DE PLAINTES

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 l'institution financière participante. Si ADRBO est d'avis qu'il est fortement improbable qu'une enquête mène à une conclusion différente de la position de l'institution financière participante ou entraîne un quelconque dédommagement au plaignant, ADRBO peut envoyer une lettre d'analyse sommaire. Dans les cas où l'institution financière participante 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 l'institution financière participante.

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 l'institution financière participante dans le cadre de la prestation de services financiers.

26. Pendant qu'ADRBO enquête sur une plainte, l'Ombudsman des services bancaires ou l'enquêteur peuvent chercher à régler la plainte en amenant le plaignant et l'institution financière participante à s'entendre. De même, tout au long de l'enquête, l'institution financière participante et le plaignant peuvent continuer de chercher à régler la plainte par eux-mêmes. Si l'institution financière participante 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 d'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 l'institution financière participante ou pour le plaignant.

28. ADRBO formulera une recommandation ou rejettera une plainte en fonction de ce qu'il estime équitable et raisonnable pour le plaignant et pour l'institution financière participante 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 l'institution financière participante. 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 l'institution financière participante dans le cadre de la prestation d'un service financier.

30. Si l'institution financière participante n'accepte pas la recommandation de ADRBO, ADRBO affichera sur son site Web sa recommandation et le fait que l'institution financière l'a refusée. L'on y décrira également la plainte de manière générale sans révéler de renseignements confidentiels à propos de l'institution financière participante ou du plaignant (sauf dans la mesure où l'institution financière participante et le plaignant y consentent). Le refus de l'institution financière participante d'accepter les recommandations et les circonstances de l'affaire en général figureront aussi dans le rapport annuel d'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 d'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.



COORDONNÉES D'ADRBO

ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires
112 rue Adelaide est
Toronto (Ontario) M5C 1K9

Téléphone : **1 800 941-3655** (sans frais)
Télécopieur : **1 877 307-0014** (sans frais)

Courriel : contact@bankingombuds.ca
Site Web : www.bankingombuds.ca

