

ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires

CHEF, CONFORMITÉ D’ADRBO

Le chef, Conformité, est tenu d’assurer la conformité d’ADRBO aux exigences réglementaires et d’enquêter sur les plaintes concernant l’exploitation d’ADRBO. Le chef, Conformité, est un médiateur très compétent qui connaît le processus d’enquête d’ADRBO et les réglementations qui le régissent.

Le chef, Conformité, assume cinq rôles principaux :

- 1) Produire des examens semestriels sur la conformité d’ADRBO aux réglementations;
- 2) Aider à assurer la conformité aux délais prévus par la réglementation - précisément que ADRBO doit répondre aux plaintes dans les 30 jours suivant leur dépôt; que, dans le cas où une enquête est menée, les rapports finaux doivent être soumis dans les 120 jours suivant la réception par l’enquêteur de tous les renseignements qui lui sont nécessaires pour faire une recommandation; que tous les membres du conseil d’administration d’ADRBO, le personnel et les enquêteurs doivent continuellement respecter les normes reconnues d’impartialité et d’indépendance;
- 3) Faire enquête sur les plaintes du public, des membres et de l’ACFC concernant la conformité d’ADRBO;
- 4) Examiner les commentaires reçus des plaignants et des banques participantes concernant le rendement d’ADRBO et sa conformité à la réglementation;
- 5) Assurer la soumission par l’ADRBO des rapports annuels et quinquennaux requis par la réglementation; assurer l’affichage public de l’information tel que le prévoit la réglementation sur le site Web d’ADRBO.

QUI PEUT DEMANDER UN EXAMEN?

Quiconque peut faire une demande d’examen sur des problèmes relatifs au rendement d’ADRBO.

Lorsque vous portez plainte, vous devez fournir vos coordonnées. Nous ne mènerons pas d’enquête sur des plaintes anonymes.

QUELS RENSEIGNEMENTS DEVEZ-VOUS FOURNIR?

Les renseignements suivants nous aideront à accélérer le processus d’enquête :

- Nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de téléphone cellulaire, adresse de courriel;
- Une description de vos préoccupations;
- Toute information contextuelle;
- Ce que vous attendez du processus.

PROGRAMME DE CONFORMITÉ

QUELS PROBLÈMES POUVEZ-VOUS SOULEVER?

Le chef, Conformité, peut examiner les problèmes suivants :

- Des préoccupations concernant la conformité d'ADRBO au *Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)*;
- Des préoccupations liées à la conformité d'ADRBO à ses propres politiques;
- Des préoccupations générales concernant le processus d'enquête d'ADRBO.

Veillez noter que le chef, Conformité, ne représente pas une option pour faire infirmer la décision ultime d'un enquêteur. L'examen du chef, Conformité, se limite strictement à établir si l'enquête a été menée selon des procédures inadéquates. Si l'enquête révèle des lacunes ou que des politiques, des procédures ou des lignes directrices n'ont pas été respectées, ces questions seront portées à l'attention de la direction et des recommandations sur la façon de les améliorer seront formulées.

PORTER PLAINTÉ

Les plaintes doivent être déposées par écrit, en français ou en anglais, par la poste (Chef, Conformité, C.P. 1006, 31, rue Adelaide Est, Toronto (Ontario) M5C 2K4), par téléphone (1-800-941-3655), par télécopieur (1 877 803-5127) ou par courriel (Compliance@adr.ca). Vous pouvez également porter plainte directement à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Veuillez visiter le : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/ressources/deposerPlainte/Pages/home-accueil.aspx>

QUE SE PASSE-T-IL AVEC MA DEMANDE?

Si votre demande soulève un problème nécessitant une enquête, le chef, Conformité, vous en informera. Si une enquête est menée, elle sera achevée dans les 60 jours suivant la réception de votre demande par l'ADRBO. Au cours de l'enquête, vous pourrez être appelé à participer à des entrevues avec le chef, Conformité, et à soumettre une documentation à l'appui de votre demande.