

Rapport final

Audit de ADR Chambers-Bureau de l'Ombudsman des services bancaires

Processus d'enquête

Audit entrepris le : 7 septembre 2012

Rapport final : 30 novembre 2012

Auditeur : Gordon B. Button

Introduction

L'auteur de ces lignes a été engagé pour effectuer un examen externe indépendant d'un échantillon représentatif de dossiers d'enquête de ADR Chambers-Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). L'objectif de l'audit était d'évaluer dans quelle mesure ADRBO s'acquitte de son mandat d'offrir un système accessible et juste d'examen des plaintes après que le plaignant ait eu accès aux processus internes d'une institution financière membre, y compris à l'ombudsman de la banque, et qu'il n'est pas satisfait du résultat. Les prémisses suivantes confirment la valeur de cet audit dans la situation actuelle :

- ADRBO a été créé le 1^{er} novembre 2008 afin de proposer un processus indépendant de résolution de différends aux clients des banques participantes qui ont déposé une plainte concernant les produits ou services de la banque, mais qui n'ont pas accepté les solutions proposées par les employés de la banque, ou par l'ombudsman de la banque. Au départ, ce service était offert exclusivement aux clients de la Banque royale du Canada (RBC). Depuis le 1^{er} novembre 2011, ce service est également offert aux clients du groupe Banque TD (TD). ADR a déterminé qu'un examen externe indépendant de ses processus d'enquête et de ses résultats serait éclairant pour l'Ombudsman dans la gestion des enquêtes et dans sa mission d'améliorer les procédures cléricales.
- Dans un article paru dans l'édition du 22 avril 2012 du Globe and Mail, l'indépendance d'ADRBO a été publiquement contestée par l'Ombudsman fédéral des services bancaires et d'investissement (OBSI). L'OBSI et ADRBO sont les deux seuls organismes externes de traitement des plaintes (OETP) qui offrent actuellement ces services à l'industrie bancaire canadienne. Les banques ne sont pas tenues de retenir les services de l'OBSI et peuvent retenir les services d'un autre organisme, tel qu'ADRBO à ces fins. ADRBO a demandé une évaluation indépendante de ses processus afin de déterminer si elle s'acquitte de son mandat en offrant un examen externe indépendant aux clients des produits et services bancaires.
- En 2010, le gouvernement fédéral a adopté des mesures visant à renforcer le cadre de protection du consommateur en légiférant sur l'exigence que les banques et les banques étrangères autorisées soient membres d'une OETP qui

a été approuvée par le ministre des Finances. La proposition de Règlement sur les organismes externes de traitement des plaintes approuvés (banques et banques étrangères autorisées) a été publiée par le ministère des Finances le 19 juin 2012 pour une période de consultation de 30 jours. Une fois approuvé, le Règlement exigera qu'un organisme comme ADRBO devra demander l'approbation du Ministre afin d'agir à titre d'OETP. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a également publié une version préliminaire du Guide de présentation d'une demande pour les organismes de traitement des plaintes le 26 juillet 2012, guide dont tiendra compte le commissaire de l'ACFC au moment de décider de recommander ou non l'approbation d'une OETP au Ministre en application du Règlement. ADRBO désire s'assurer qu'elle respecte la proposition de Règlement et le Guide de présentation pour faciliter une demande anticipée pour approbation à titre d'OETP et afin de respecter les exigences concernant une telle approbation.

Mon audit a révélé que les principes d'équité administrative qui régissent les activités d'une OETP sont respectés par ADRBO. Les enquêtes sont effectuées par des enquêteurs compétents et chevronnés et les rapports afférents sont rédigés clairement, équilibrés et équitables. Le rapport qui suit décrira mon processus et les conclusions et recommandations importantes que j'ai dégagées au cours de cet examen.

Processus d'audit

Il a été convenu qu'ADRBO me fournirait la liste des enquêtes terminées, y compris une brève évaluation du résultat des enquêtes, entre le 1^{er} novembre 2009 et le mois de juillet 2012. De cette liste, j'ai choisi quatre dossiers pour l'exercice 2009-2010 et quatre pour l'exercice 2010-2011. En ce qui concerne l'exercice 2011-2012, nous avons convenu que je choisirais huit dossiers, soit quatre dossiers de plaintes contre RBC et quatre dossiers de plaintes contre TD, puisque cette dernière est du ressort d'ADRBO depuis cet exercice. Les dossiers d'audit ont été choisis de façon indépendante, sans autre participation d'ADRBO. J'ai tenté d'identifier un échantillon représentatif de dossiers comprenant un nombre égal de dossiers dont le résultat semblait être en faveur de la banque et du plaignant.

J'ai remis une liste des choix et l'Ombudsman adjoint a facilité mon accès au système électronique de gestion de dossiers d'ADRBO, appelé Box. Elle également informé les enquêteurs attitrés à ces dossiers du fait qu'ils avaient été choisis pour l'audit. Elle a ensuite demandé aux enquêteurs de lui remettre toute copie papier de documents qui n'avaient pas été téléchargés sur Box pour qu'elle puisse m'y donner accès. J'ai entretenu des discussions continues avec l'Ombudsman adjoint pendant l'audit pour faciliter la transmission de ces documents pour mon examen, soit en les téléchargeant dans Box ou en m'en remettant une copie papier.

Je suis plutôt confiant d'avoir eu l'occasion de consulter tous les documents pertinents concernant les dossiers choisis. Il n'y avait pas d'interférence de quelque sorte que ce soit de la part d'ADRBO concernant le choix des fichiers pour l'audit ou quant à l'exécution de l'audit en tant que tel. À différents moments au cours de l'audit, j'ai également fait des demandes à l'Ombudsman adjoint et à l'Ombudsman pour obtenir d'autres renseignements et documents qui me semblaient pertinents à mon examen; chaque fois, j'ai rapidement obtenu ce que je demandais.

Critères de l'audit

J'ai établi les critères de l'audit d'après une étude de différentes sources. Les critères que doit réunir une OETP demandant l'approbation en vertu des règlements proposés, tel qu'expliqués dans la proposition de guide d'exécution, étaient une source principale de sélection des critères sur la foi desquels j'ai évalué la qualité des enquêtes étudiées. Dans les deux documents, on retrouvait de nombreuses références à la nécessité d'une OETP accessible, imputable, impartiale et indépendante, et qu'elle s'acquitte de ses responsabilités avec transparence, efficacité, ponctualité et coopération. Ces exigences sont conformes aux lignes directrices en matière d'équité que j'ai appliquées lors de chaque enquête effectuée au cours de mon mandat d'Ombudsman de l'Alberta, et également le mandat annoncé d'ADRBO. J'ai établi sept grands critères pour mon examen des dossiers d'enquête et des pratiques commerciales d'ADRBO afin d'évaluer la qualité générale et le caractère approprié du processus compte tenu des attentes actuelles et du mandat d'ADRBO. Mes conclusions quant à chaque aspect sont les suivantes.

Analyse

1. **Droit de participation et divulgation.** Les parties à un processus OETP équitable doivent avoir le droit de participer pleinement au processus et doivent être informés adéquatement de tous les renseignements et documents pertinents afin de leur permettre de comprendre les résultats et les décisions découlant de l'enquête.

La plupart des dossiers examinés démontraient une bonne communication entre les enquêteurs et le personnel de la banque visée et les plaignants. Cependant, dans certains dossiers, des documents permettent de constater que les plaignants déplorent l'absence de mises à jour opportunes ou de communication de la part des enquêteurs. Dans le dossier OMB-1448-1111, le plaignant faisait part de son inquiétude quant au manque d'interaction avec l'enquêteur, en ce que le plaignant n'avait pas été rencontré et qu'il n'avait reçu que deux questions par courriel de la part de l'enquêteur. Dans le même dossier, on retrouve un courriel du plaignant demandant une mise à jour et se plaignant qu'il n'avait aucune nouvelle du dossier depuis deux mois. Dans le dossier OMB-1510-1211, on retrouve un échange entre l'enquêteur, l'Ombudsman adjoint et le personnel clérical, ce qui reflète une demande de l'enquêteur de « faire taire » la plaignante qui demandait une mise à jour de l'avancement de l'enquête. Une communication opportune et claire entre les enquêteurs, le personnel clérical et les plaignants est un principe important d'équité dans ce processus. Si la plupart des dossiers témoignent du respect de ce principe, certaines exceptions demeurent.

Recommandation n° 1:

ADRBO devrait se doter d'une politique claire pour diriger les enquêteurs embauchés et le personnel clérical concernant la transmission de mises à jour exactes et opportunes aux parties à une enquête.

Le mandat d'ADRBO demande qu'un projet de rapport d'enquête soit transmis à la banque et au plaignant pour vérification avant de produire le rapport final. Cette démarche garantit que les parties ont accès à toute l'information étudiée par l'enquêteur pour en venir à ses décisions. L'Ombudsman adjoint m'a informé que pendant l'enquête sur les plaintes visant la RBC, le projet de rapport est remis à la partie pour laquelle la décision semble défavorable en premier lieu puis, après leur réplique, l'autre partie dispose de la même occasion. Le processus concernant les enquêtes sur les plaintes visant TD est légèrement différent en ce que le projet de rapport est toujours remis d'abord aux représentants de TD pour obtenir leurs commentaires avant de le transmettre au plaignant. Dans plusieurs cas, j'ai remarqué que les plaignants qui n'étaient pas satisfaits des résultats ont profité de cette occasion pour plaider leur cause de nouveau. Si je remarque que la correspondance qui accompagne le projet de rapport transmis au plaignant l'invitait à réagir au rapport, ni cette correspondance, ni le mandat ne sont précis quant aux droits d'un plaignant qui reçoit le projet de rapport et quant à ce qu'ADRBO attend en matière de commentaires. D'après les documents que j'ai consultés, il est évident qu'ADRBO n'est disposée qu'à tenir compte des commentaires du plaignant qui identifient des erreurs ou des omissions dans le rapport, et qu'ils ne demandent pas de formuler des commentaires sur le bien fondé de la décision. Il peut s'ensuivre une situation où un plaignant croit qu'il n'a pas le droit de présenter de nouveaux arguments sur le mérite de sa plainte et où il s'attend à ce qu'ADRBO réagisse à cet argument. En l'absence d'une telle réponse, le plaignant peut estimer qu'il n'a pas été compris.

L'Ombudsman adjoint m'a remis une copie du modèle mis à jour pour la lettre de présentation aux plaignants qui est expédiée avec le projet de rapport, qui a récemment été mis en œuvre. Il est beaucoup plus clair quant à ce qui est attendu en réponse au contenu du projet de rapport et devrait permettre de résoudre ce problème. Par contre, le mandat n'a pas été modifié pour refléter cette nouvelle procédure.

Recommandation n° 2:

ADRBO devrait modifier le mandat pour respecter le contenu du nouveau modèle de lettre de présentation et pour mieux expliquer quel genre de commentaire est recherché lors de la remise du projet de rapport d'enquête aux parties à l'enquête.

Les dossiers vérifiés démontrent généralement la prestation d'une divulgation équitable et opportune et des droits de participation des parties à l'enquête. Le mandat et le consentement et entente de confidentialité (C&EC) ont été correctement remplis pour chaque dossier vérifié et ils fournissent des renseignements utiles aux plaignants. Il était parfois évident que les plaignants ne comprenaient pas complètement le mandat ou qu'ils ont décidé d'en ignorer les dispositions, mais je ne vois pas de faute de la part d'ADRBO à cet égard.

2. Transparence. Le processus mis de l'avant par l'OETP était-il transparent et compris de toutes les parties?

Tous les plaignants reçoivent un exemplaire du mandat et du C&EC au début d'une enquête et doivent signer les deux documents, attestant qu'ils en comprennent le contenu et qu'ils acceptent de s'y conformer. Ces deux documents constituent une base très claire pour l'enquête qui suivra et ils établissent clairement le mandat d'ADRBO et la façon dont l'enquête progressera. Dans plusieurs dossiers, lorsque les plaignants prétendaient une confusion ou une mauvaise compréhension du processus en cours, ils étaient renvoyés au contenu de ces deux documents. Il s'agit d'une bonne pratique qui devrait continuer d'être encouragée. Ces

processus d'enquête et de résolution des plaintes tournent souvent à la confrontation et à la confusion. Certains groupes ont tendance à voir la situation et à analyser l'information disponible, dans la mesure où elle conforte leur position. Une bonne communication est très importante pour vider ces questions. Les dossiers que j'ai révisés démontraient généralement un processus juste et transparent et le respect du mandat.

Je n'ai aucune recommandation à formuler sur ce critère en particulier.

3. **Efficacité.** Le processus mis de l'avant par l'OETP a-t-il permis de résoudre efficacement la plainte?

Le mandat prévoit que les enquêteurs d'ADRBO doivent se limiter à tenir compte des données fournies par les plaignants et l'institution financière pour prendre leurs décisions et formuler les recommandations. Au cours de mes examens de dossier, il m'est souvent paru évident que des tiers auraient été capables de faire la lumière sur une situation à l'étude, mais l'enquêteur était limité aux sources d'information auxquelles il pouvait s'approvisionner en vertu de son mandat. J'ai consulté l'historique de tous les enquêteurs contractuels qui effectuent actuellement des enquêtes pour ADRBO et ils m'ont paru particulièrement compétents, en ce qui a trait à la formation et à l'expérience, pour effectuer ces enquêtes. J'ai été informé par l'Ombudsman adjoint que la plupart, voire la totalité, des enquêteurs embauchés ont une formation juridique et qu'ils ont suivi une formation en résolution de différends ou en médiation. Toutes les personnes qui ne possédaient pas ce genre de formation se la font offrir par ADR Chambers. Cet état de fait se reflète dans la qualité de leurs enquêtes et dans leurs décisions et recommandations.

Dans le dossier OMB-607-1209, je ne suis pas parvenu à retrouver de documents expliquant comment l'apparent désaccord du plaignant quant à la décision de l'enquêteur a été traité. Si je ne peux le faire, il est possible que l'efficacité perçue de l'enquête en souffre. Dans d'autres dossiers, ce type de désaccord a été traité et, si le plaignant n'était pas nécessairement d'accord avec le résultat, des efforts ont été mis. Dans le dossier OMB-1605-0112, les documents témoignaient des efforts mis par l'Ombudsman lui-même pour s'assurer que les représentants de la banque comprenaient le motif des recommandations faites, ce qui a contribué à une résolution efficace de la plainte.

J'ai découvert que les enquêteurs offraient une analyse détaillée et fiable de la preuve disponible et arrivaient à des conclusions compatibles avec la preuve. Leurs recommandations font normalement preuve d'un effort authentique de trouver un terrain d'entente. Je ne formulerai aucune recommandation à cet égard.

4. **Indépendance et impartialité.** Le personnel d'ADRBO et les enquêteurs ont-ils fait preuve d'impartialité (neutralité) et d'indépendance (ne pas être influencés par les parties ou par quiconque, personne ou organisme) dans l'exécution des enquêtes et dans la résolution définitive des plaintes? Est-ce qu'il y avait des indices de préjugé, réel ou apparent?

Il s'agit d'une pierre angulaire d'une OETP efficace et un des aspects les plus difficiles à gérer. Une plainte oppose deux parties et, au moment où l'affaire est portée devant l'OETP, les parties peuvent être très campées sur leur position dans leur façon de penser et de communiquer. Une résolution efficace exige une démonstration claire d'indépendance et d'impartialité afin de diriger les parties vers un compromis et un possible accord sur la résolution proposée. Lors de la conclusion d'une enquête par une OETP, la partie qui estime que la décision favorise l'autre

partie prétendra souvent à un préjugé, à un manque d'indépendance ou d'impartialité. La résolution de ces plaintes exige habituellement que l'OETP fasse la preuve que ses décisions et recommandations sont fondées sur la preuve et qu'elles apprécient équitablement les arguments des parties. L'équilibre peut être délicat.

Un thème auquel j'ai fait face tout au long de mon examen est que dans les dossiers dans le cadre desquels le projet de rapport d'enquête a été transmis uniquement à la banque pour commentaire, puis aux plaignants, ces derniers développaient une appréhension de préjugé ou de manque d'indépendance. Il était clair, dans certains dossiers, que ce processus impliquait des discussions importantes entre les représentants de la banque et ADRBO, lesquelles discussions peuvent affecter la perception du plaignant. Dans le dossier OMB-475-0909, cet aspect inquiétait particulièrement le plaignant, étant donné qu'il s'est écoulé passablement de temps entre la remise du projet de rapport à la banque et la remise du projet de rapport au plaignant. Je remarque une lettre de l'Ombudsman adjoint datée du 19 janvier 2012, qui explique très clairement au plaignant le processus dans ce dossier. Comme observation, le contenu de cette lettre pourrait, à l'avenir, être pris en compte lors des communications avec les plaignants dans ce type de situation. Comme ce processus fait partie de l'entente contractuelle entre les banques et ADRBO, je ne formule aucune recommandation à cet égard, étant donné que je ne suis pas au fait du contexte de cette question. Je ne l'ajoute que pour le bénéfice et l'information d'ADRBO.

Dans le dossier OMB-1605-0112, une volumineuse discussion a été consignée entre les représentants de la banque et l'enquêteur, puis avec l'Ombudsman. Dans une mesure certaine, cette discussion a favorisé une meilleure compréhension des questions et des résultats de la part des parties. L'enquêteur n'a pas pris partie et a évalué justement les actions de la banque et du plaignant; il a ainsi dégagé une résolution bien étayée, acceptable pour les deux parties. Il s'agit d'un exemple de bonne communication qui contribue à la perception de toutes les parties à l'effet que le processus a été juste et que l'enquêteur a agi avec indépendance.

L'indépendance et l'impartialité ont été démontrées dans tous les dossiers que j'ai consultés. Les enquêteurs chevronnés à l'emploi d'ADRBO respectaient constamment ces importants principes.

5. Rapports et prise de décision. Les rapports et décisions de l'OETP justifient-ils adéquatement les résultats, décisions et recommandations? Les rapports fournissent-ils suffisamment d'information et des explications suffisantes pour constituer des documents autonomes?

Il m'est apparu que les rapports finaux de tous les dossiers consultés étaient généralement bien structurés, complets et équilibrés. Comme ces rapports finaux sont en fait des lettres de décision de l'OETP, les principes d'équité administrative exigent qu'ils soient complets et autonomes, rédigés dans un langage compréhensible par une personne moyenne. Ça devient problématique lorsque l'enquêteur appuie fortement ses conclusions sur la jurisprudence ou sur une analyse des dispositions contractuelles entre la banque et le plaignant. Il m'est apparu que dans certains dossiers, le rapport comprenait, dans son corpus, plusieurs extraits de jurisprudence ou dispositions contractuelles. Le dossier OMB-475-0909 est un exemple dans lequel l'enquêteur a cité abondamment des documents contractuels dans le corpus du rapport. Le rapport peut être plus facile à comprendre par une personne moyenne si la pertinence des citations est expliquée par l'enquêteur en langage neutre, dans le corpus du rapport. Au cas où

le lecteur souhaiterait s'y référer, une copie des documents pertinents pourrait être mise en annexe.

Le dossier OMB-396-0709 est un exemple de rapport contenant de nombreux arguments juridiques et références à des concepts juridiques. Dans ce cas précis, il peut être de bon aloi de le faire, puisque le plaignant communiquait avec l'enquêteur par l'intermédiaire d'un conseiller juridique. Dans une situation normale, où le plaignant est un profane, de tels arguments devraient être présentés dans un langage plus neutre, dans la mesure du possible.

Recommandation n° 3 :

Qu'ADRBO envisage d'expliquer la pertinence des extraits de jurisprudence ou de documents contractuels dans le corpus du rapport et qu'elle annexe les extraits correspondants des documents d'appoint en annexe au rapport lorsqu'ils bénéficieraient à la clarté et à la compréhension du rapport.

Même s'il ne s'agit pas d'une conclusion habituelle, certains rapports comprenaient des arguments ou commentaires extrinsèques afin d'indiquer un manque d'indépendance de la part de l'enquêteur. Dans le dossier OMB-784-0310, une note a été ajoutée à la fin du rapport. Une note sous cette forme peut être perçue comme un argument favorable ou un préjugé de l'auteur. Le commentaire était précis et pertinent dans l'enquête et, à mon avis, il aurait été plus à propos de l'inclure dans le corpus du rapport. D'autres dossiers comprenaient des communications par courriel entre les enquêteurs et le personnel clérical d'ADRBO; ces communications manquaient de professionnalisme. Il serait opportun de rappeler aux enquêteurs et au personnel que tous les rapports et autres communications et documents devraient être, en tout temps, professionnels, nuancés et équilibrés.

6. Caractère raisonnable des résultats et des décisions. Les résultats et décisions étaient-ils, à tous égards, raisonnablement fondés sur les preuves disponibles?

Règle générale, les décisions et recommandations devaient, raisonnablement, reposer sur les preuves présentées dans le rapport, aux conclusions de l'enquêteur dans le contexte du droit applicable, des politiques et des dispositions contractuelles. Les rapports étaient complets et bien présentés et les décisions prises s'imposaient d'elles-mêmes, au vu de la preuve. Le dossier OMB-1743-0312 est un bon exemple de rapport où les arguments favorables et contre un résultat ont été présentés et ont donné lieu à une décision et à une recommandation raisonnables. Dans le dossier OMB-468-0909, l'enquêteur a fait part d'observations personnelles qui ne reposaient pas sur les preuves afin de défendre une opinion. Ce faisant, il a encouragé, et à raison, un entêtement du plaignant et peut avoir affecté la perception du plaignant quant à l'équité du processus d'enquête.

Ce principe est respecté et je n'ai aucune recommandation à formuler à cet égard.

7. Caractère opportun du processus. Les enquêtes ont-elles été menées en temps utile et les résultats ont-ils été communiqués aux parties en temps utile?

La politique actuelle d'ADRBO est établie à l'article 15 du mandat. Elle prévoit qu'une recommandation sur une plainte sera formulée dans les 180 jours de sa réception à moins que l'indisponibilité des renseignements ne l'empêche. La politique prévoit également que la réception d'une plainte sera confirmée au plaignant dans les trois jours ouvrables et que

l'institution financière participante recevra un avis de réception de plainte dans les 30 jours. Le projet de règlement réduirait le temps imparti pour faire l'enquête et formuler les recommandations finales pour la résolution de la plainte aux parties à 120 jours à compter de la réception de la plainte.

ADRBO effectue un travail remarquable afin de confirmer les plaintes sur réception. Par contre, seules 8 des 16 enquêtes que j'ai consultées ont été résolues et fait l'objet de recommandations finales dans les 180 jours, et seules trois auraient respecté la limite projetée de 120 jours. Dans certains cas, l'incapacité d'ADRBO à respecter le délai ne relevait pas d'elle, mais d'autres retards étaient inexplicables. J'ai remarqué un effort indéniable à respecter le critère des 180 jours au cours d'enquêtes plus récentes, ce qui est encourageant. Aucune recommandation n'est nécessaire à cet égard; les faits parlent d'eux-mêmes.

8. Observations générales.

Plusieurs des dossiers plus anciens que j'ai consultés contenaient des échanges courriels concernant des difficultés éprouvées par les enquêteurs à avoir accès au système de classement de la RBC pour obtenir des renseignements. Il y a également des références à des difficultés du siège social d'ADRBO à retracer les enquêtes. Il semble y avoir eu une grande amélioration des méthodes de gestion des dossiers au siège social d'ADRBO au cours de la dernière année et ces problèmes ne semblent plus aussi préoccupants.

Dans le cadre de mon audit, j'ai éprouvé de la difficulté à repérer des documents dans les dossiers, ce qui peut refléter un problème pour ADRBO à tenir un système de gestion de dossiers adéquat. L'Ombudsman et son adjoint m'ont expliqué que les documents reçus au siège social sont tous versés dans Box. Pourtant, chaque enquêteur contractuel peut conserver une copie papier des documents, y compris les courriels, les notes écrites et les documents reçus des parties à une plainte au cours de l'enquête, qui sont versés dans leur propre système de classement. Ces documents ne sont pas toujours inscrits dans Box et classés correctement comme dans le cas de nombreux dossiers que j'ai consultés. Par conséquent, le système Box ne comprend pas nécessairement tous les documents pertinents.

J'ai obtenu une ébauche de la politique de conservation des dossiers d'ADRBO, qui, selon ma compréhension, est actuellement étudiée par l'Ombudsman. L'Article 3.4 du projet de politique prévoit qu'aucun dossier de plainte ne peut être fermé avant que : « a) L'enquêteur ait rendu la copie papier de tous les documents concernant le dossier à ADRBO et qu'il les ait téléchargés dans le dossier électronique sur Box; ». Cette disposition réglerait cette question.

J'ai également remarqué que la date mentionnée dans Box concernant un document donné est celle à laquelle le document est versé dans le système, et donc pas nécessairement la date à laquelle le document a été créé ou reçu. Cette situation entraîne des problèmes à retracer certains documents par la date de création, qui est souvent pertinente lors d'une enquête en cours.

Recommandation n° 4:

Qu'ADRBO se dote de pratiques de gestion et de conservation des dossiers de façon à résoudre ces problèmes.

Conclusion

Aucune des observations ou conclusions du présent rapport sont assez graves pour remettre en question le fait que l'ADRBO respecte les dispositions de son mandat de recevoir des plaintes et d'effectuer des enquêtes afin d'aider à résoudre les différends entre les institutions financières participantes et leurs clients. J'ai constaté que les dossiers d'enquête étaient bien étayés, que les rapports étaient bien rédigés et que les conclusions et recommandations étaient conformes au mandat du bureau, et que les preuves étaient disponibles. Les conclusions et recommandations que je formule ici devraient être vues comme une dernière mise au point d'un processus solide.

J'ai consulté le mandat et le Consentement et entente de confidentialité. Chaque dossier consulté les comprenait et ils y étaient correctement remplis. Ces deux documents respectent la nécessité d'expliquer le mandat et le mode de fonctionnement de l'ADRBO, ainsi que l'entente de confidentialité des renseignements aux plaignants lors de l'institution d'une enquête. J'ai observé de nombreux exemples dans les dossiers que j'ai consultés où les enquêteurs réfèrent les plaignants au mandat pour expliquer le mandat de l'enquêteur, afin de les aider à comprendre la portée de l'enquête. Il s'agit d'une bonne pratique.

J'ai également consulté les rapports annuels d'ADRBO et leur site Web; ils m'ont semblés informatifs et une bonne référence pour quiconque a besoin de se prévaloir des services offerts. Le règlement proposé, s'il est approuvé et déposé, imposera des conditions strictes à tout OETP demandant une approbation en vertu de la Loi sur les banques. Sur la foi de mon examen, je suis d'avis qu'ADRBO est en mesure d'obtenir une telle approbation en temps utile.

Rapport rédigé et déposé par :

Gordon B. Button
904 Burwash Landing Bay
Kanata, ON K2W 0C8
Téléphone : 613 271-2623
Courriel : barbgordbutton@gmail.com