



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

# **RAPPORT ANNUEL**

## **2013**



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

## **TABLE DES MATIÈRES**

Cinquième rapport annuel d’ADR Chambers - Bureau de l’Ombudsman des services bancaires .....	Page 3
2013 en un coup d’œil.....	Page 7
Statistiques.....	Page 8
Coordonnées de l’ADRBO.....	Page 13

## **ADR CHAMBERS –**

### **BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES**

## **CINQUIÈME RAPPORT ANNUEL**

1. Le présent rapport couvre la cinquième année d'exploitation d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). L'ADRBO offre un processus de résolution de litiges aux clients des Banques Participantes (Banques) qui ne sont pas d'accord avec les observations et recommandations formulées par l'Ombudsman de la Banque. Tout au long de 2013, l'ADRBO a fourni ces services, dans les deux langues officielles, aux clients de la Banque Royale du Canada et du Groupe Financier TD. L'ADRBO a pris l'engagement d'offrir ces services de façon indépendante, juste et impartiale. L'ADRBO n'agit pas en défenseur des Banques Participantes ou de leurs clients.

2. L'ADRBO a été institué le 1<sup>er</sup> novembre 2008. L'exercice 2013 a été important pour l'ADRBO à plusieurs égards. L'ADRBO a accueilli une nouvelle Ombudsman adjointe et plusieurs nouveaux enquêteurs au sein de son organisation. En outre, l'ADRBO a déployé des efforts importants afin de répondre aux nouvelles exigences réglementaires du gouvernement fédéral pour les organismes externes traitant les plaintes, y compris le dépôt d'une demande d'approbation auprès du ministre fédéral des Finances.

3. L'ADRBO est dirigé par l'Ombudsman des services bancaires, qui possède une formation juridique ainsi qu'une formation et de l'expérience en résolution de conflits. L'Ombudsman des services bancaires est soutenu par une Ombudsman adjointe, des employés administratifs et vingt-et-un enquêteurs. Les membres du personnel de l'ADRBO et les enquêteurs possèdent une formation et une expérience en résolution de conflits, en gestion de plaintes et en services bancaires de détail. Plusieurs membres du personnel, y compris l'Ombudsman adjointe, sont en mesure de travailler dans les deux langues officielles.

4. La personne-ressource originale, qui travaille au bureau de l'ADRBO de Toronto, répond aux demandes et aux questions sur le processus de plainte. Les personnes qui composent le numéro sans frais de l'ADRBO peuvent choisir la langue du service. Si le client n'a pas suivi le processus interne de résolution des plaintes de la Banque, la personne-ressource adresse le client à la Banque de manière à ce qu'il puisse terminer le processus. L'ADRBO gère également un site Web ([www.bankingombuds.ca](http://www.bankingombuds.ca)) qui contient des informations et documents généraux en français et en anglais.

5. Si le client a suivi le processus interne de résolution des plaintes de la Banque, ou s'il s'est écoulé 90 jours depuis que sa plainte a été portée à la deuxième instance de la Banque et qu'il semble être admissible à une vérification de la part de l'ADRBO, un formulaire de dépôt de

plainte, une entente de consentement et de confidentialité, et une copie du mandat de l'ADRBO lui sont fournis. À la réception du formulaire de dépôt de plainte signé, de l'entente de confidentialité et d'une copie de la décision de l'Ombudsman de la banque, le cas échéant, la plainte est transmise à l'Ombudsman adjointe. Celle-ci évalue la plainte pour déterminer si elle est du ressort de l'ADRBO et si une enquête en bonne et due forme est justifiée. L'Ombudsman adjointe peut tenter de faire la promotion d'une résolution de la plainte entre le client et la Banque. Si l'Ombudsman adjointe détermine que la plainte n'est pas du ressort de l'ADRBO, le client en est informé par une lettre d'opinion initiale qui lui est envoyée dans les 30 jours suivant la date à laquelle l'Ombudsman adjointe reçoit tous les documents nécessaires pour qu'il puisse rendre une décision. S'il est déterminé que la plainte est du ressort de l'ADRBO et qu'une enquête en bonne et due forme est justifiée, l'Ombudsman attribue le dossier à un enquêteur.

6. L'ADRBO s'efforce de s'assurer que toutes ses enquêtes sont effectuées de manière juste, impartiale et complète tout en respectant les droits et contraintes de temps des personnes en cause. L'enquêteur effectue des entretiens et examine les documents du plaignant et de la Banque afin de déterminer s'il y a eu acte ou omission de la part de la Banque dans l'exercice d'un service bancaire qui a entraîné un dommage réel au plaignant. L'enquêteur produit un rapport écrit qui peut recommander que la Banque indemnise le client ou prenne d'autres mesures. Même si les recommandations de l'ADBRO ne sont pas contraignantes, tout refus ou défaut de la Banque de respecter une recommandation de l'ADBRO sera affichée sur le site Web de l'ADBRO.

7. Au cours de l'exercice 2013, 751 premiers contacts ont été effectués (nouveaux interlocuteurs) avec l'ADRBO, une diminution de 23 % par rapport à l'exercice 2012. De ces premiers contacts, 279 avaient trait à RBC, 404 à TD, et 1 aux deux. Les autres portaient sur d'autres Banques ou institutions financières et ont dû être redirigés.

8. Tous les premiers contacts ont été associés à un numéro de dossier dans le système de l'ADRBO, même lorsque l'interlocuteur a été redirigé, ou s'il devait revenir en arrière et déposer une plainte interne et suivre le processus de l'ADRBO. L'ADRBO a redirigé 195 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant la RBC (70 % des interlocuteurs appelant pour la RBC), dans la plupart des cas, à la RBC, puisque l'interlocuteur n'avait pas épuisé les recours du processus interne de plainte de la RBC. De même, l'ADRBO a redirigé 252 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant la TD (62 % des interlocuteurs appelant pour la TD), pour des motifs semblables.

9. Une fois que les interlocuteurs ont effectué les procédures du service à la clientèle et de l'Ombudsman de la Banque, l'ADRBO peut entreprendre son processus. Les interlocuteurs qui atteignent cette étape doivent remplir le formulaire de dépôt de plainte de l'ADRBO et signer l'entente de confidentialité, en plus de remettre à l'ADRBO la décision de l'Ombudsman de la Banque, le cas échéant. Les processus sont dits « en suspens » jusqu'à la réception de ces formulaires et documents; l'ADRBO les convertit alors en dossiers de plainte.

10. Parmi les 751 premiers contacts avec l'ADRBO, 213 ont donné lieu à des dossiers de plainte, soit sur-le-champ, soit après redirection de l'interlocuteur vers d'autres ressources, après quoi l'interlocuteur s'est adressé de nouveau à l'ADRBO. De ces processus en suspens,

144 ont été menés à terme et ont donné lieu à des plaintes officielles de l'ADRBO : 54 plaintes portaient sur RBC et 90 sur TD (une plainte sur TD a été retirée). Il s'agit d'une baisse de 21 % par rapport à 2012.

11. En comptant les dossiers ouverts préalablement, au total, 151 dossiers ont été fermés au cours de l'exercice visé. Ceci comprend 64 dossiers qui ont donné lieu à des lettres d'opinion initiale, 6 à des résolutions et 81 à des rapports finaux.

12. Toutes les plaintes encore ouvertes de l'exercice précédent ont été fermées en 2013; elles sont incluses dans les 151 dossiers fermés. Les plaintes des exercices précédents comprenaient 7 plaintes qui ont donné lieu à des lettres d'opinion initiale, 2 ont été résolues par suite d'une entente entre les parties et 38 ont donné lieu à des rapports finaux. Les catégories des plaintes fermées en 2013 sont détaillées dans les tableaux des pages 7 à 12 du présent rapport.

13. En fin d'exercice 2013, 42 dossiers de plainte étaient ouverts auprès d'ADRBO; ces plaintes se poursuivront en 2014. De ce nombre, 31 faisaient l'objet d'une enquête et 11 étaient de nouvelles plaintes faisant l'objet de l'examen de l'Ombudsman adjointe.

14. Des 81 rapports finaux produits lors de l'exercice 2013, 21 recommandaient le versement d'un dédommagement ou une autre action de la part des Banques. Pour plus de détails, vous pouvez consulter le tableau en page 12 du présent rapport.

15. Des 6 résolutions intervenues dans les dossiers de plaintes, 4 l'ont été à la suite d'une enquête alors que 2 l'ont été avant le début de l'enquête.

16. Comme le prescrivent les nouvelles exigences réglementaires, l'ADRBO a commencé à mesurer la durée des enquêtes à compter de la date de réception des renseignements requis pour être en mesure de traiter les plaintes, peu importe si ces plaintes donnent lieu à une lettre d'opinion initiale ou qu'une enquête soit menée et qu'un rapport final soit émis. L'ADRBO a commencé à appliquer cette nouvelle mesure en juin 2013.

17. Au cours de l'exercice 2013, l'ADRBO a produit 26 rapports finaux qui tiennent compte de la date de réception des renseignements requis pour être en mesure de traiter les plaintes. Tous les rapports finaux ont été produits dans les 120 jours suivant cette date, et le délai moyen pour fermer les dossiers a été de 42 jours.

18. Au cours de l'exercice 2013, l'ADRBO a émis 28 lettres d'opinion initiale qui tiennent compte de la date de réception des renseignements requis pour être en mesure de traiter les plaintes. Toutes ces lettres d'opinion initiale ont été envoyées dans les 30 jours suivant la date de réception de la plainte, et le délai moyen a été de 15 jours.

19. Les 55 autres rapports émis ne tenaient pas compte de la date à laquelle ADRBO avait reçu les renseignements requis pour être en mesure de traiter les plaintes. Dans les exercices précédents, ADRBO calculait le délai requis pour fermer les dossiers à partir de la date à laquelle la plainte était déposée pour examen devant l'Ombudsman adjointe jusqu'au jour où le rapport final était émis. Le délai moyen requis pour fermer ces rapports était de 187 jours.

20. Les 36 autres lettres d'opinion initiale émises ne tenaient pas compte de la date à laquelle ADRBO avait reçu les renseignements requis pour être en mesure de traiter les plaintes.

Dans les exercices précédents, ADRBO calculait le délai requis pour fermer les dossiers à partir de la date à laquelle la plainte était déposée pour examen devant l'Ombudsman adjointe jusqu'au jour où la lettre d'opinion initiale était envoyée. Le délai moyen requis pour fermer ces lettres d'opinion initiale était de 29 jours.

21. L'Ombudsman et l'Ombudsman adjointe d'ADRBO ont rencontré chacun des Ombudsmans de RBC et de TD à deux occasions distinctes au cours de l'exercice 2013. Les sujets de discussion au cours de ces rencontres ont porté sur les nouvelles exigences réglementaires et leur incidence autant sur les Banques que sur l'ADRBO; la demande d'ADRBO pour devenir l'organisme externe approuvé pour traiter les plaintes; les problèmes particuliers qui étaient soulevés dans les dossiers de plaintes, ainsi que les commentaires des Banques concernant la durée des enquêtes de l'ADRBO. Selon ces commentaires, l'ADRBO a bien travaillé pour diminuer la durée des enquêtes en fournissant, au besoin, un meilleur encadrement aux enquêteurs, en exigeant que les enquêtes soient menées selon des échéanciers plus stricts et en diminuant le nombre d'enquêtes effectuées simultanément par les enquêteurs. De plus, l'ADRBO maintient une communication constante avec les services d'Ombudsman des deux Banques en ce qui a trait aux problèmes, aux processus et aux cas précis.

22. En septembre 2013, l'ADRBO a commencé à solliciter les commentaires des plaignants dont les dossiers ont été fermés par l'ADRBO, soit au moyen d'une lettre d'opinion initiale, d'une résolution, d'une enquête complète et d'un rapport. Le formulaire de commentaires des plaignants leur demandait d'évaluer le rendement de l'ADRBO sur une échelle de 1 à 5, 1 étant insatisfaisant et 5 étant excellent, dans les domaines suivants : rapidité d'exécution; efficacité des communications; compréhension des problèmes; connaissance des règles et des processus bancaires; service à la clientèle. Un espace supplémentaire était également prévu pour livrer des commentaires.

23. L'ADRBO a sollicité les commentaires de tous les plaignants dont les dossiers ont été fermés après le 1<sup>er</sup> septembre 2013, soit un total de 27 dossiers. De ce nombre, 18 ont fait l'objet d'une enquête complète et d'un rapport et 9 ont donné lieu à une lettre d'opinion initiale. En réponse, l'ADRBO a reçu 4 formulaires de commentaires des plaignants dûment remplis : 3 portaient sur un rapport complet et 1 sur une lettre d'opinion initiale. Les résultats obtenus étaient conformes à nos attentes : l'ADRBO a obtenu une cote élevée dans les dossiers dans lesquels il donnait raison aux plaignants. Les commentaires des plaignants suggèrent également que l'ADRBO doit encore travailler sur la rapidité d'exécution dans les dossiers où une enquête est terminée et un rapport est produit.



## 2013 EN UN COUP D'ŒIL

Premiers contacts	751
Prises (nouvelles plaintes)	144
<i>RBC</i>	54
<i>TD</i>	90
Reportées des exercices précédents	47
Rouvertes	0
Lettre d'opinion initiale (hors mandat)	64
Retirées	1
Résolues	6
Enquêtes terminées	81
Nombre total de dossiers fermés	151
<i>RBC</i>	55
<i>TD</i>	96

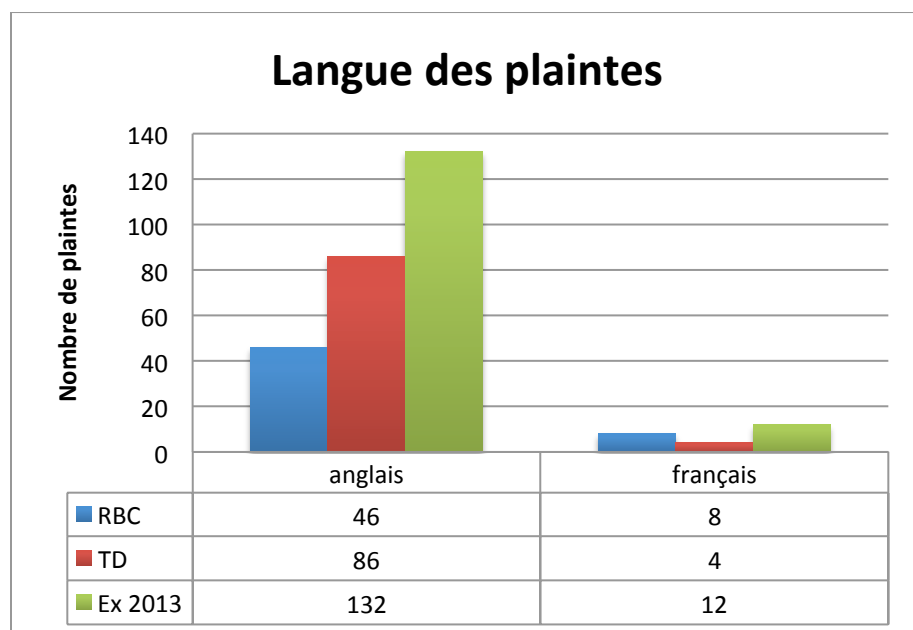
### TYPES DE PLAINTES LES PLUS FRÉQUEMMENT ÉTUDIÉES

#### NOVEMBRE 2012 – OCTOBRE 2013

- ❖ Fraude par carte de crédit et carte de débit
- ❖ Pénalité de paiement anticipé de l'hypothèque
- ❖ Cessation de la relation de clientèle
- ❖ Conseil inadéquat ou incorrect
- ❖ Procuration
- ❖ Déficience du service à la clientèle

## Volume total d'activité

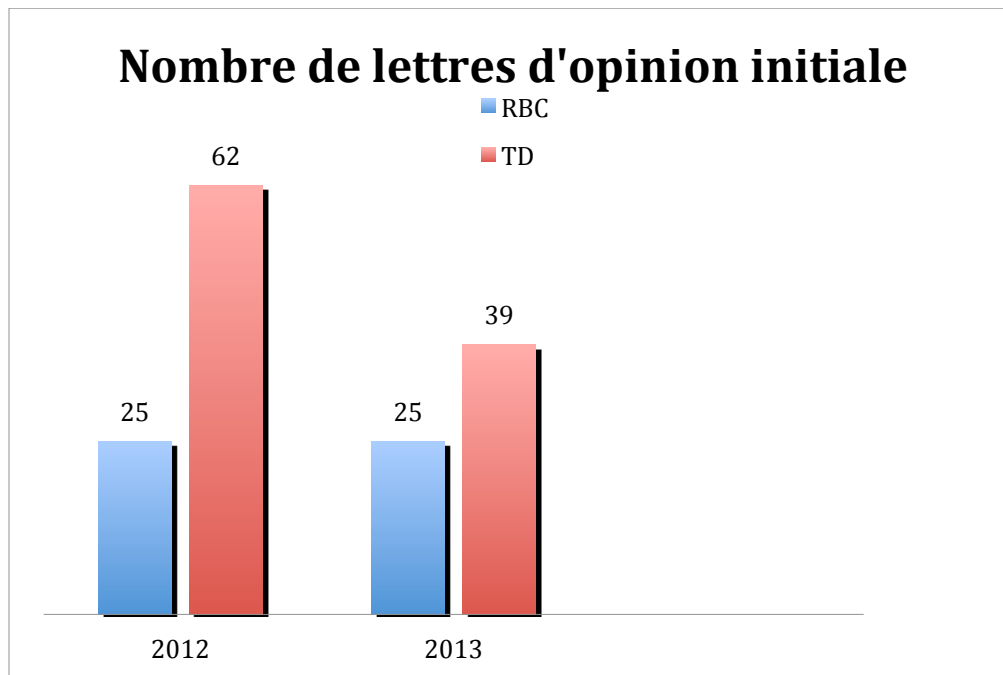
	Premiers contacts	Nouvelles plaintes
RBC	279	54
TD	404	90
Les deux	1	0
Autre	67	s. o.
<b>Total de l'exercice 2013</b>	<b>751</b>	<b>144</b>
Comparaison avec l'exercice 2012	976	183
Pourcentage de changement entre l'exercice 2012 et l'exercice 2013	↓ 23 %	↓ 21 %





## Lettres d'opinion initiale

### Aperçu des lettres d'opinion initiale – comparaison avec l'exercice 2012



### Avant les nouvelles exigences réglementaires

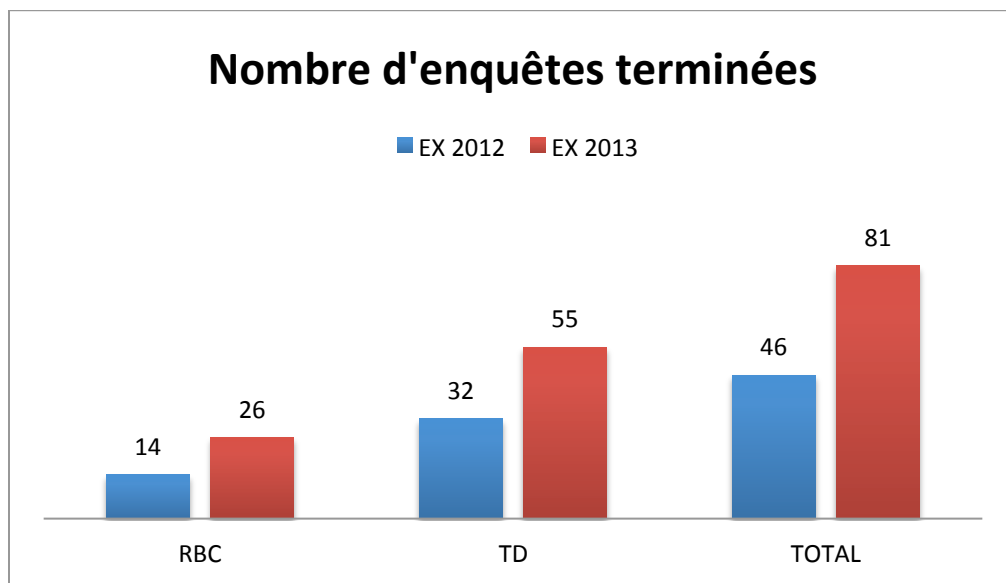
	Nombre de lettres	Durée moyenne à la fermeture à compter de la date de soumission de la plainte
RBC	15	28 jours
TD	21	30 jours
<b>Total</b>	36	29 jours

### Après les nouvelles exigences réglementaires

	Nombre de lettres	Durée moyenne à la fermeture à compter de la date de réception des renseignements requis
RBC	10	14 jours
TD	18	15 jours
<b>Total</b>	28	15 jours

### *Enquêtes terminées*

#### Aperçu des enquêtes – comparaison avec l'exercice 2012



### **Avant les nouvelles exigences réglementaires**

	Enquêtes	Durée moyenne à la fermeture à compter de la date de soumission de la plainte
RBC	19	197 jours
TD	36	181 jours
<b>Total</b>	55	187 jours

### **Après les nouvelles exigences réglementaires**

	Enquêtes	Durée moyenne à la fermeture à compter de la date de réception des renseignements requis
RBC	7	60 jours
TD	19	35 jours
<b>Total</b>	26	42 jours

## Résolutions

	Résolutions	Durée moyenne à la fermeture à compter de la date de soumission de la plainte
RBC	4	83 jours
TD	2	59 jours
<b>Total de l'exercice 2013</b>	<b>6</b>	<b>75 jours</b>
Comparaison avec l'exercice 2012	4	110 jours
Pourcentage de changement entre l'exercice 2012 et l'exercice 2013	↑ 50 %	↓ 32 %

## Résultats

	Plaignants	Banque	Partagé	Autre (Dirigé vers un autre processus)
RBC	5	18	3	0
TD	4	42	9	0
<b>Total de l'exercice 2013</b>	<b>9</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
Pourcentage du total	11 %	74 %	15 %	0 %

## COORDONNÉES DE L'ADRBO

ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman  
des services bancaires  
C.P. 1006  
31 Adelaide Street East  
Toronto (Ontario) M5C 2K4

Téléphone : **1 800 941-3655** (sans frais)  
Télécopieur : **1 877 803-5127** (sans frais)

Courriel : **[contact@bankingombuds.ca](mailto:contact@bankingombuds.ca)**

