

ADR CHAMBERS

Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (« ADRBO »)

« Ombudsman des services bancaires du Canada »

www.bankingombuds.ca



RAPPORT ANNUEL 2018

Une décennie d'expérience à régler les plaintes des consommateurs

TABLE des matières

- 03 Message de l'Ombudsman
- 03 Vision, mission et valeurs
- 04 Résumé : un bref aperçu
- 05 Progrès vers l'atteinte de nos objectifs
- 06 Banques participantes
- 07 Nos clients
- 08 Notre processus
- 10 Bilan de l'année et tableaux
- 16 Foire aux questions



MESSAGE

de l'Ombudsman

ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) est heureux de présenter le présent rapport sur ses activités pour l'exercice clos le 31 octobre 2018. Il est possible d'obtenir et de consulter une copie de nos plus récents rapports annuels à l'adresse internet suivante : <https://bankingombuds.ca/>.

L'exercice 2018 s'est révélé particulièrement important pour ADRBO, qui a poursuivi sa croissance et continué de fournir ses services à un nombre accru de consommateurs du pays. Nous avons été informés que les clients de la Banque Scotia allaient bénéficier des services de notre équipe efficace et impartiale à compter du 1^{er} novembre 2018 et nous avons continué d'étoffer notre équipe en y accueillant plusieurs nouveaux enquêteurs hautement compétents. En 2018, nous avons mené 94 enquêtes, ce qui représente une hausse de 29 % par rapport à 2017.

Nous sommes extrêmement fiers du degré de professionnalisme de nos enquêteurs et de la qualité du service à la clientèle qu'ils ont offert en 2018. Je tiens à les remercier de tout leur travail et leur engagement portant sur les valeurs d'impartialité, d'indépendance et d'équité d'ADRBO ainsi que de leur détermination à obtenir des résultats responsables et justes pour tous nos clients.

Au sein d'ADRBO, nous croyons que chaque personne que nous servons doit être convaincue qu'elle a eu droit à un processus équitable et juste. Voilà pourquoi nous sommes déterminés à maintenir la qualité de notre service en 2019, en le rendant plus accessible aux personnes que nous servons et en cherchant à mieux répondre aux besoins des collectivités particulièrement vulnérables.

Pour cette nouvelle année, nous nous engageons à poursuivre sans relâche la réalisation de notre objectif : offrir un service de la meilleure qualité qui soit aux consommateurs canadiens via l'innovation, le professionnalisme et la réactivité.

Britt Parsons

VISION

Concevoir le processus le plus efficace qui soit au Canada (accessible, clair, facile à utiliser) dans le but d'assurer l'équité au cas par cas et de traiter les plaintes d'injustice.

MISSION

Offrir la meilleure qualité de service qui soit aux consommateurs canadiens via l'innovation, le professionnalisme et la réactivité.

VALEURS

Nous servons le bien commun.

Nous protégerons toujours notre indépendance, notre impartialité et la vie privée des gens que nous servons.

Nous prônons la justice pour tous ceux qui ont le sentiment d'avoir été traités injustement.

Nous ne cessons de tout mettre en œuvre pour améliorer l'accessibilité et la transparence de nos processus.

Nous sommes attentifs aux besoins des gens que nous servons, en nous assurant qu'ils ont l'impression qu'on les écoute et les comprend.

Chacune des personnes que nous servons doit avoir l'impression qu'elle a eu droit à un processus équitable et juste.

Nous faisons preuve d'intégrité à toutes les étapes de notre processus.

RÉSUMÉ

Le rapport qui suit couvre l'exercice d'ADRBO clos en octobre 2018. ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) est un ombudsman canadien qui propose des services de règlement des différends aux citoyens de plus d'une dizaine de municipalités de l'Ontario et aux clients de certaines des plus grandes banques du Canada. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a reconnu ADRBO en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes le 6 juin 2015. La réputation d'équité et d'impartialité des services de règlement des différends d'ADRBO au Canada n'est plus à faire.

En 2018, ADRBO a fourni des services précieux, impartiaux et accessibles aux consommateurs canadiens pour les aider à régler leurs plaintes auprès des banques. Selon un sondage mené auprès des consommateurs, plus de 80 % d'entre eux jugent accessibles les services offerts par l'ADRBO. ADRBO placera toujours le service et la protection des clients au-dessus de toutes ses décisions et travaillera sans relâche à établir des liens étroits avec les membres de la collectivité dans le but d'améliorer l'expérience des clients. ADRBO est fier de sa brigade d'enquêteurs hautement compétents, dont bon nombre sont des avocats et des juges chevronnés. L'organisme est dirigé par l'ombudsman, qui possède de solides connaissances juridiques ainsi qu'une formation et une expérience étendues en résolution de différends. L'ombudsman est soutenu par un ombudsman adjoint, deux coordonnateurs des plaintes bilingues et plus de vingt enquêteurs. Les membres du personnel et les enquêteurs d'ADRBO possèdent une formation et de l'expérience en résolution de conflits, en gestion de plaintes et en services bancaires. De nombreux membres de l'équipe, y compris l'ombudsman, sont en mesure de travailler dans les deux langues officielles.

En 2018, le volume des plaintes de consommateurs reçu par ADRBO a augmenté de 6 % pour s'établir à 1 318 prises de contact initiales au total. De ces prises de contact, 288 ont été officiellement ouvertes à titre de plaintes auprès d'ADRBO, ce qui représente une hausse de 5 % par rapport à 2017. ADRBO a mené 94 enquêtes au total en 2018, soit une augmentation de 29 % par rapport à 2017.

β

ADRBO s'est toujours appliqué à mener des enquêtes rigoureuses, impartiales et efficaces. En 2018, ADRBO a envoyé 181 lettres d'analyse sommaire et le délai moyen de règlement a été de 14 jours. Le délai moyen pour envoyer les rapports finaux a été de 54 jours. Cette année, 24 % des décisions ont donné partiellement ou totalement gain de cause aux consommateurs.



PROGRÈS

Vers l'atteinte de nos objectifs






Plus de **80 %** des consommateurs sondés ont jugé nos services accessibles



ADRBO sollicite les commentaires des plaignants dont les dossiers ont été fermés au moyen d'une lettre d'analyse sommaire, d'une résolution, ou d'une enquête complète et d'un rapport. Les formulaires de satisfaction ont été conçus en collaboration avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. ADRBO a sollicité les commentaires de tous les plaignants dont les dossiers ont été fermés au cours de l'exercice 2018.

À noter qu'il n'est pas obligatoire de remplir le formulaire de satisfaction. Ces résultats représentent un échantillon de 34 personnes, ce qui est trop petit pour en tirer des conclusions globales.

Commentaires reçus des plaignants			
Capacité de déposer la plainte dans la langue canadienne officielle de mon choix	100 %	0 %	0 %
Services fournis sans frais	94 %	0 %	6 %
Renseignements fournis sur les procédures de traitement des plaintes et le mandat d'ADRBO	82 %	3 %	15 %
Plainte réglée avec efficacité	62 %	20 %	18 %
Renseignements et aide fournis au consommateur pour l'aider à comprendre le processus de traitement des plaintes et le mandat	47 %	23 %	30 %
Processus facile à comprendre et à suivre	50 %	15 %	35 %
Recommandation définitive ou correspondance écrite claire	47 %	3 %	50 %

BANQUES PARTICIPANTES



2008



2011



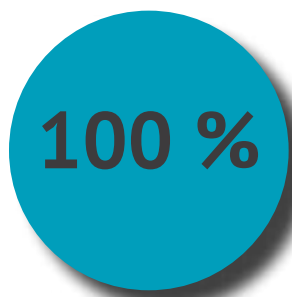
2014*



2017

ADRBO a rencontré chacun des ombudsmans de RBC, de TD et de la Banque Nationale du Canada à plusieurs reprises au cours de l'exercice 2018. Au cours de ces rencontres, la discussion a porté sur les façons d'améliorer l'efficacité du processus de traitement des plaintes et sur les pratiques à mettre en œuvre pour obtenir un règlement précoce et fructueux des plaintes.

Commentaires reçus des banques



Qualité d'exécution



Savoir-faire



Facile à comprendre



Conformité

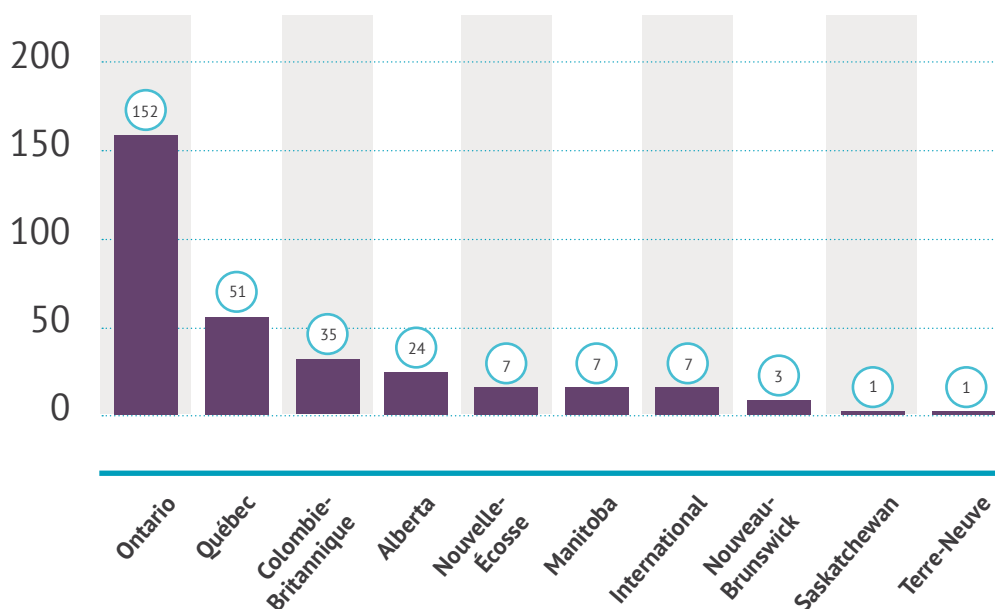
ADRBO demande également les commentaires des banques. Ce formulaire de satisfaction (en anglais seulement) a aussi été conçu en collaboration avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. ADRBO a sollicité les commentaires des banques, qui ont toutes rempli le formulaire. Toutes les banques reconnaissent que les enquêteurs ont traité les plaintes avec rapidité et formulé des recommandations finales par écrit dans les délais prescrits par les procédures d'ADRBO. Les banques reconnaissent également que les enquêteurs d'ADRBO sont dûment formés et connaissent bien les lois sur les banques et qu'ADRBO a bien compris les politiques en vigueur de la banque. Enfin, les banques reconnaissent que les rapports finaux ont été rédigés de manière claire et simple, sans prêter à confusion, et qu'ADRBO respecte son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.

* En 2014, DCB est devenue la troisième banque membre d'ADRBO, bien qu'elle n'ait reçu à ce jour aucune plainte qu'il n'ait fallu transmettre à un organisme externe de traitement des plaintes. Voilà pourquoi DCB ne fait pas partie de nos statistiques et des commentaires relatifs aux plaintes.



NOS CLIENTS

Par province*



* Î.P.-É. + territoires = 0 plainte

Langue de préférence

RBC



ANGLAIS

FRANÇAIS

TD



ANGLAIS

FRANÇAIS

BNC



ANGLAIS

FRANÇAIS



NOS PROCESSUS

Prise de contact

Dans le cadre du processus de prise de contact, la première personne-ressource (qui travaille au bureau d'ADRBO de Toronto) répond aux demandes et aux questions sur le processus de plainte. Les personnes qui composent le numéro sans frais d'ADRBO peuvent choisir la langue du service (français ou anglais). Si le client n'a pas suivi le processus interne de résolution des plaintes de la banque, la personne-ressource dirige le client vers la banque de manière à ce qu'il puisse suivre ce processus. ADRBO

Prise de contact › Examen initial › Enquête › Recommandation

possède également un site Web (www.bankingombuds.ca) qui contient des informations et documents en français et en anglais.

Une fois que le client a suivi le processus interne de résolution des plaintes de la banque (ou qu'il s'est écoulé 90 jours depuis que sa plainte a été portée à la deuxième instance de la banque), ADRBO lui fait parvenir une entente de consentement et de confidentialité, un formulaire de dépôt de plainte et une copie du mandat d'ADRBO.



Parcourez notre site Web
www.bankingombuds.ca

Etude initiale

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 ou de la lettre de 90 jours, la plainte est transmise à l'ombudsman adjoint. L'ombudsman adjoint évalue la plainte pour déterminer s'il est du ressort d'ADRBO de mener une enquête. L'ombudsman adjoint peut tenter de parvenir à une résolution de la plainte entre le client et la banque.

Si l'ombudsman adjoint détermine que la plainte n'est pas du ressort

Prise de contact › Examen initial › Enquête › Recommandation

d'ADRBO ou qu'il est très peu probable qu'ADRBO puisse en arriver à une conclusion différente de celle de la banque (et qu'aucune enquête ne sera donc menée) ADRBO informe le client de sa décision dans une lettre d'analyse sommaire qui lui est envoyée dans les 30 jours suivant la date à laquelle ADRBO a reçu tous les documents dont il a besoin pour rendre sa décision.

Toutes les lettres d'analyse sommaire sont revues par l'ombudsman et un autre cadre supérieur d'ADRBO avant que la décision ne soit définitive et que la lettre ne soit envoyée au client et à la banque. S'il est déterminé que la plainte est du ressort d'ADRBO, l'ombudsman adjoint attribue le dossier à un enquêteur.

Enquêtes

Lorsqu'un dossier est transféré à des fins d'enquête, l'enquêteur effectue des entretiens et examine les documents du client et de la banque afin de déterminer s'il y a eu acte ou omission de la part de la banque dans la prestation d'un service bancaire qui a entraîné une perte ou un dommage pour le client. L'enquêteur produit un rapport écrit, qui comprend une recommandation.

Il peut recommander que la banque indemnise le client ou prenne d'autres mesures ou que la banque ne prenne aucune autre mesure au sujet de la plainte. Même si les recommandations d'ADBRO ne sont pas contraignantes, tout refus ou défaut de la banque de respecter une recommandation d'ADBRO sera affiché sur le site Web d'ADBRO.

ADRBO favorise la responsabilité et la confiance des consommateurs en affichant publiquement la liste de tous les enquêteurs ainsi que leurs titres. Nous prenons très à cœur notre réputation d'organisme doté d'une brigade de spécialistes justes et impartiaux en matière de règlement des différends. Parmi ces spécialistes se trouvent notamment des avocats, des juges à la retraite, des arbitres et des médiateurs qui occupent un autre emploi en plus de leur travail d'enquêteurs bancaires.



PLEINS FEUX SUR L'ENQUÊTEUSE : ELLEN FRY

Ellen Fry est enquêteuse au Bureau de l'Ombudsman des services bancaires d'ADR Chambers. Exerçant également les fonctions de médiatrice et d'arbitre auprès d'ADR Chambers, elle a déjà été ombudsman à la Commission de la capitale nationale, membre de la Commission de l'énergie de l'Ontario et membre du Tribunal canadien du commerce extérieur.

M^{me} Fry est une spécialiste en règlement des différends, très expérimentée, qui a présenté aux secteurs privé et public des exposés sur les processus équitables. Elle compte plus de 15 années d'expérience en règlement des différends. Elle a réglé des centaines de litiges touchant les banques et d'autres entreprises, les opérations gouvernementales fédérales et municipales, le service à la clientèle, la réglementation, l'approvisionnement, les douanes et le commerce international.

Avant de se spécialiser dans le domaine du règlement des différends, M^{me} Fry occupait le poste de directrice du service juridique d'Industrie Canada et d'Environnement Canada. Elle est membre de l'Association du Barreau de l'Ontario depuis 1979, et détient un baccalauréat en droit de l'Université d'Ottawa et une maîtrise en administration des affaires de l'Université Queen's.

« Lorsqu'on me demande d'expliquer mon rôle, j'aime dire que je ne suis du côté d'aucune partie - je suis du côté de la vérité et de la justice. Le plus important est de prêter une oreille attentive, de garder l'esprit ouvert et de rechercher inlassablement les renseignements qui permettront le mieux de reconstituer le fil des événements. »

BILAN DE L'ANNÉE ET TABLEAUX

- Résumé / Nos pratiques - p. 11
- Volume - p. 12
- Lettres d'analyse sommaire - p. 13
- Enquêtes terminées - p. 14
- Règlements - p. 15
- Résultats des rapports finaux - p. 15

2018 EN BREF	2018
Premiers contacts	1318
Prises de contact (nouvelles plaintes)	
TD	288
RBC	144
BNC	123
DCB	21
	0
Reportées des exercices précédents	49
Plaintes ré-ouvertes	0
Nombre total de dossiers fermés	
TD	284
RBC	149
BNC	119
DCB	16
	0
Lettres d'analyse sommaire	186
Enquêtes terminées	94
Réglées	4

Nos pratiques

Conformément à nos normes, nous disposons d'une catégorie distincte pour les recommandations qu'il nous arrive de formuler lorsque le consommateur soulève plusieurs problèmes à la fois et que nous ne pouvons nous prononcer en faveur du consommateur que pour une partie seulement des problèmes soulevés. Nous considérons ces recommandations comme des recommandations partagées ou mixtes, et nous ne les incluons pas dans notre tableau des recommandations favorables au consommateur ou favorables à la banque.

Dans les cas où l'offre de bonne volonté de la banque est rétablie, ADRBO considère le résultat comme étant en faveur de la banque. Lorsque nos recommandations n'ajoutent aucune valeur à celle déjà offerte par l'institution financière du client, nous considérons notre résultat comme étant en faveur de la banque.

Si ADRBO ajoutait les recommandations partagées et les offres de bonne volonté rétablies aux résultats favorables au consommateur, notre organisme afficherait un pourcentage de conclusions en faveur des consommateurs de 24 % à 38 % dans ses rapports pour l'année 2018.

10 PRINCIPALES PLAINTES

Hors mandat

Service
et conseils

Fraude

Hypothèque

Expérience
de service

Protection de
la vie privée

Pratiques et
politiques

Renseignements
erronés

Promotions

Assurance



Volume

Volume total d'activité	Premières prises de contact	Nouvelles plaintes
RBC	503	123
TD	548	144
DCB	1	0
BNC	122	21
Autre	144	s. o.
Total pour l'exercice 2018	1318	288
Total pour l'exercice 2017	1248	275
	+6 %	+5 %

Au cours de l'exercice 2018, 1318 contacts initiaux ont été effectués (nouveaux interlocuteurs) avec ADRBO, une augmentation de 6 % par rapport à l'exercice 2017. De ces premiers contacts, 503 avaient trait à RBC, 548 à TD, 1 à DCB et 122 à BNC. Les autres (144) n'étaient pas précisés ou portaient sur d'autres banques ou institutions financières et ont dû être dirigés vers d'autres ressources.

Tous les premiers contacts ont été associés à un numéro de dossier dans le système d'ADRBO, même lorsque l'interlocuteur a été redirigé ou qu'il devait revenir en arrière et suivre le processus interne de traitement des plaintes de la banque. ADRBO a dirigé vers d'autres ressources 325 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant la RBC (65 % des interlocuteurs appelant pour la RBC), dans la plupart des cas à la RBC, puisque l'interlocuteur n'avait pas suivi les étapes du processus interne de traitement des plaintes de la RBC. ADRBO a redirigé 350 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant TD (64 % des interlocuteurs appelant pour TD) et 83 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant BNC (68 % des interlocuteurs appelant pour BNC), pour des raisons similaires. Enfin, ADRBO a dirigé vers d'autres ressources 2 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant DCB (100 % des interlocuteurs appelant pour la DCB).

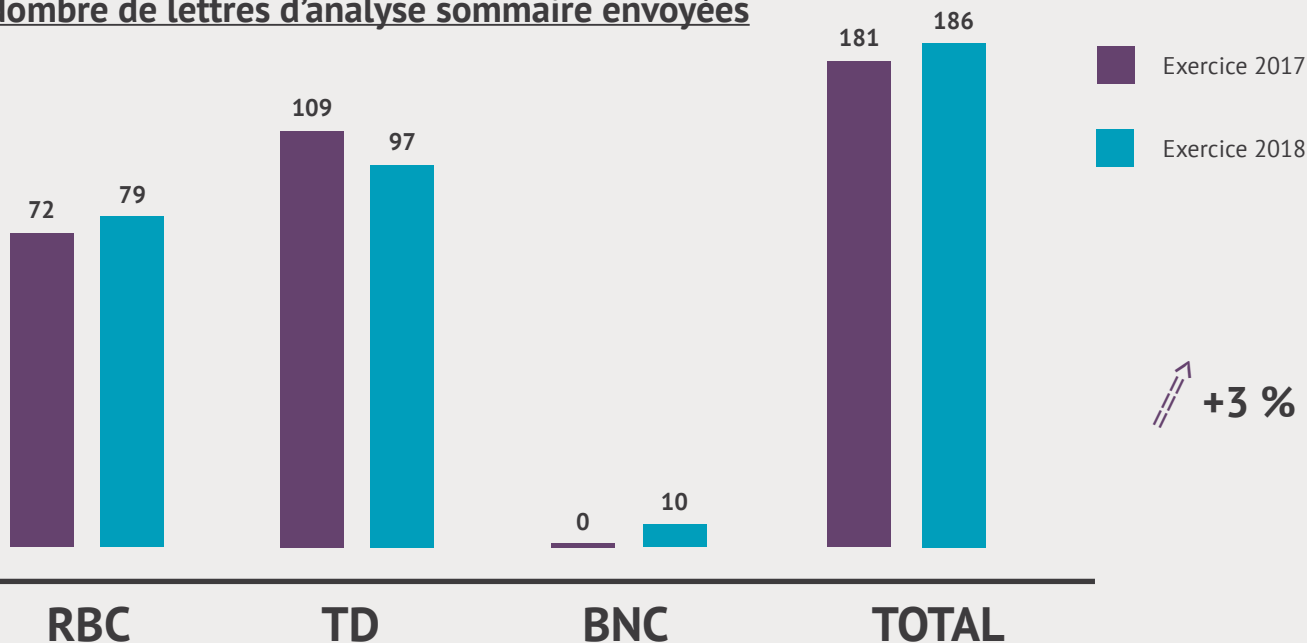
Comme il est mentionné précédemment, une fois que les interlocuteurs ont épuisé les procédures du service à la clientèle et le processus interne de résolution des plaintes de la banque, ADRBO peut entreprendre son processus. Les interlocuteurs qui atteignent cette étape doivent remplir le formulaire de dépôt de plainte d'ADRBO et signer l'entente de consentement et de confidentialité, en plus de remettre à ADRBO la décision de l'ombudsman de la banque ou la lettre de 90 jours. Les processus sont dits « en suspens » jusqu'à la réception de ces formulaires et documents, moment auquel ADRBO les convertit en dossiers de plainte.

Parmi les 1318 premiers contacts avec ADRBO, 326 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 ADRBO. De ces prises de contact, 288 ont été menés à terme et ont donné lieu à des plaintes officielles auprès d'ADRBO : 123 plaintes portaient sur RBC, 144 sur TD et 21 sur BNC. Il s'agit d'une hausse de 5 % par rapport à 2017.

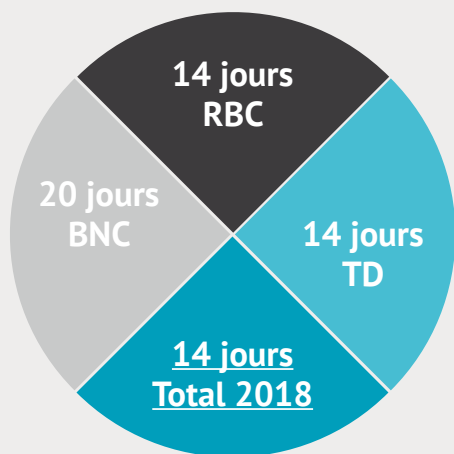
Lettres d'analyse sommaire

Aperçu des lettres d'analyse sommaire – comparaison avec l'exercice 2017

Nombre de lettres d'analyse sommaire envoyées



Durée jusqu'à la fermeture du dossier - Lettre d'analyse sommaire ----- Durée moyenne jusqu'à la fermeture du dossier à compter de la date de réception des renseignements requis



= 0 %

Variation en pourcentage entre 2017 et 2018

En 2018, ADRBO a envoyé 181 lettres d'analyse sommaire et le délai moyen de règlement a été de **14 jours**, soit le même nombre de jours qu'à l'exercice 2017.

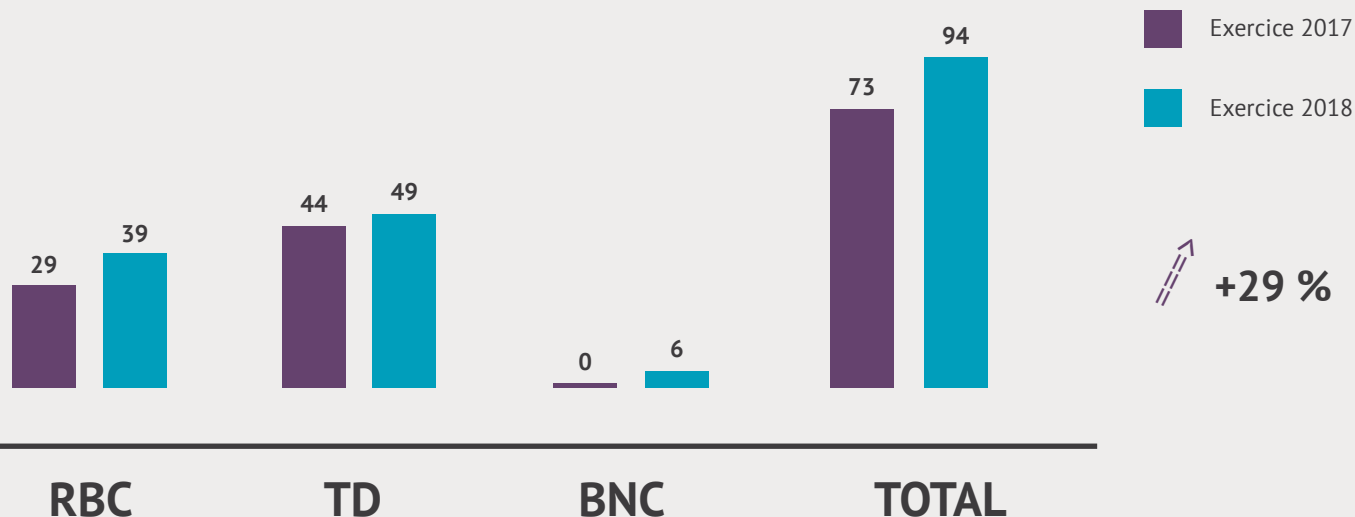


En comptant les dossiers ouverts à un exercice antérieur, 284 dossiers au total ont été fermés au cours de l'exercice 2018. Cela comprend 186 plaintes qui ont donné lieu à l'envoi de lettres d'analyse sommaire; 4 plaintes qui ont fait l'objet d'une entente; et 94 plaintes qui relevaient de notre mandat et pour lesquelles des enquêtes ont été réalisées et des rapports finaux ont été produits.

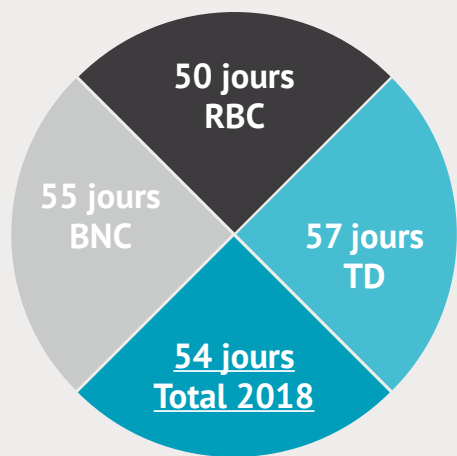
Enquêtes terminées

Aperçu des enquêtes – comparaison avec l'exercice 2017

Nombre d'enquêtes terminées



Durée jusqu'à la fermeture du dossier - Enquête ----- Durée moyenne jusqu'à la fermeture du dossier à compter de la date de réception des renseignements requis



0 %
Variation en pourcentage
entre 2017 et 2018

En 2018, ADRBO a envoyé 94 rapports finaux et le délai moyen de règlement a été de **54 jours**, soit le même nombre de jours qu'à l'exercice 2017.

Toutes les plaintes encore ouvertes de l'exercice précédent ont été fermées en 2018. Toutes les plaintes non résolues de l'exercice précédent qui ont été réglées en 2018 sont incluses dans les 284 dossiers fermés. Ces plaintes comprenaient 11 plaintes qui ne relevaient pas du mandat d'ADRBO et qui ont donné lieu à l'envoi de lettres d'opinion initiale ainsi que 38 plaintes qui relevaient de notre mandat et pour lesquelles des enquêtes ont été réalisées et un rapport final a été produit. Les catégories de plaintes réglées en 2018 sont détaillées dans les tableaux des pages 9 à 19 du présent rapport.

En fin d'exercice 2018, 50 dossiers de plainte étaient ouverts auprès d'ADRBO et continueront d'être traités en 2019. De ce nombre, 35 faisaient l'objet d'une enquête et 15 étaient de nouvelles plaintes soumises à l'appréciation de l'ombudsman adjoint.

Règlements



Parmi les 94 dossiers pour lesquels une enquête a été réalisée et un rapport final produit au cours de l'exercice 2018, 11 ont été réglés à la satisfaction des plaignants, c'est-à-dire que 11 rapports finaux comportaient des recommandations principalement favorables aux plaignants, et 70 dossiers ont été réglés en faveur principalement des banques. Dans 13 cas, l'entente n'a favorisé aucune partie en particulier, le résultat étant partagé entre chacune d'elles. Nos règlements de 2018 sont résumés ci-dessous.

RBC

Durée jusqu'à la fermeture du dossier à compter de la date de dépôt de la plainte



TD

Durée jusqu'à la fermeture du dossier à compter de la date de dépôt de la plainte



Résultats des rapports finaux

	Plaignant	Banque	Partagé	Autre
RBC	2	33	4	0
TD	8	32	9	0
BNC	1	5	0	0
DCB	0	0	0	0
Exercice 2018	11	70	13	0
Pourcentage du total	12 %	74 %	14 %	0 %

À noter que si ADRBO ajoutait les recommandations partagées et les offres de bonne volonté rétablies aux résultats favorables au consommateur, notre organisme afficherait un pourcentage de conclusions en faveur des consommateurs de 24 % et de 38 % dans ses rapports pour 2018.

FOIRE AUX QUESTIONS

FAQ



1. Qu'est-ce qu'ADRBO?

ADR Chambers (ADRC) offre des services de règlement des différends au Canada et à l'étranger depuis plus de vingt ans. Les services de règlement des différends d'ADR Chambers comprennent notamment la médiation, l'arbitrage, des services d'ombudsman (pour les municipalités et les banques), des services de commissaire à l'intégrité, des services d'évaluation impartiale, des services simultanés de médiation et d'arbitrage, des services de surveillance équitable, des services de rétablissement en milieu de travail et des services d'interjection d'appel privés. ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) est un organisme externe de traitement des plaintes réglementé qui examine les plaintes déposées par les clients des banques participantes lorsque les clients ont épuisé tous les recours du système interne de traitement des plaintes de la banque et qu'ils n'ont pas obtenu satisfaction. À titre d'organisme externe de traitement des plaintes, ADRBO propose ses services à la Banque Toronto-Dominion, à la Banque Royale du Canada, à la DirectCash Bank, à la Banque Nationale du Canada, à la Banque Scotia et à Tangerine Inc.

2. Quelle est la structure d'ADRBO?

ADRC est un organisme qui offre ses services de règlement des différends aux citoyens du Canada et de l'étranger. ADRBO est un organisme externe de traitement des plaintes réglementé par l'ACFC et régi par notre mandat, lequel a été rédigé en collaboration avec l'ACFC. Nous examinons les plaintes déposées par les clients des banques participantes lorsque les clients ont épuisé tous les recours du système interne de traitement des plaintes de la banque et qu'ils n'ont pas obtenu satisfaction.

3. À qui d'autres offrez-vous vos services?

En activité depuis plus de 20 ans, ADRC est le plus important gestionnaire de dossiers de médiation et d'arbitrage du secteur privé au Canada.

En plus de proposer des services aux banques, ADRC offre des services de commissaire à l'intégrité aux villes de Markham et de Kitchener-Waterloo, au canton de Woolwich, à la municipalité régionale de Niagara et aux villes de Niagara-on-the-Lake et de North Dumfries, où l'organisme mène des enquêtes dans le cadre de plaintes publiques visant des allégations de violation du code de déontologie par des conseillers municipaux.

ADRC administre également d'autres modes substitutifs de résolution des différends spécialisés pour le Programme national d'arbitrage des concessionnaires d'automobiles (PNACA), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA).

4. Comment ADRBO préserve-t-il son indépendance?

Selon les spécialistes de l'industrie, le moyen le plus probant de vérifier l'indépendance des enquêteurs consiste à évaluer leurs ancienneté et expérience ainsi que l'équité et l'indépendance de leurs décisions*. ADRC exerce ses activités depuis plus de 20 ans et a géré plus de 55 000 dossiers de médiation et d'arbitrage.

Notre excellente feuille de route en matière d'indépendance explique en grande partie le succès que nous avons connu au cours des deux dernières décennies. De nombreuses municipalités de l'Ontario nous font confiance pour leur offrir des services de commissaire à l'intégrité et d'ombudsman.

ADR Chambers offre ses services à de nombreux secteurs d'activité et n'entretient aucun lien de dépendance ou de gouvernance avec les spécialistes de ces secteurs. ADRC tire moins de 3,5 % de son chiffre d'affaires des services d'ombudsman offerts aux clients des banques (selon la moyenne des cinq dernières années). Au cours d'une année donnée, les banques n'ont jamais été près de représenter le plus important client d'ADRC.

5. Qui travaille au sein d'ADRBO?

Au fil des ans, nous avons mis sur pied une excellente brigade d'enquêteurs hautement compétents, dont bon nombre sont des avocats et des juges d'expérience et tous sont des enquêteurs chevronnés.

Nos enquêteurs sont des entrepreneurs indépendants qui se soumettent diligemment aux normes de médiation et d'arbitrage d'ADR Chambers ainsi qu'au code de déontologie de leur propre profession. Nous nous protégeons contre le parti pris organisationnel dans la prise de décision en préservant l'indépendance de la profession individuelle de nos enquêteurs. Selon les spécialistes de l'industrie, cette indépendance constitue un facteur essentiel à l'équité et à l'impartialité du décideur**.

6. Comment protégez-vous les consommateurs?

ADRC protège les consommateurs en leur affirmant ce même engagement envers les valeurs d'indépendance et d'impartialité dont profitent actuellement de nombreuses municipalités de l'Ontario grâce à ses services d'ombudsman et de commissaire à l'intégrité.

ADRBO favorise la responsabilité et la confiance des consommateurs en affichant publiquement la liste de tous les enquêteurs ainsi que leurs titres. Nous exerçons nos activités depuis 1994 et prenons très à cœur notre réputation d'organisme doté d'une brigade de spécialistes justes et impartiaux en matière de règlement des différends.

* « Proposed Amendments on National Instrument 31-103 Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations – Dispute Resolution Service » - Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada - Page 14

** Idem - Page 13

FOIRE AUX QUESTIONS

FAQ

7. Pourquoi les institutions financières vous ont-elles choisi comme organisme externe de traitement des plaintes?

Il faudrait que vous communiquiez avec nos institutions financières participantes pour obtenir leurs commentaires. Au fil des ans, les institutions financières nous ont dit qu'elles attachaient beaucoup d'importance à la qualité, à la rapidité d'exécution et à l'efficacité des services que nous offrons aux consommateurs. On dit de nous que nous sommes l'étalon de référence du domaine des services de règlement des plaintes au Canada et que notre professionnalisme, notre intégrité, notre objectivité et notre savoir-faire sont sans égal***.

8. Pourquoi rendez-vous des décisions/règlements partagés?

En tant qu'organisme fondé sur les principes du mode substitutif de résolution des différends, nous considérons que la médiation et le règlement constituent d'excellents moyens de préserver la relation entre les parties et de maintenir un degré élevé de satisfaction pour les deux parties tout en leur permettant d'influencer le résultat.

9. En quoi ADRBO se distingue-t-il du OSBI?

Sur le principe, il n'existe pas vraiment de différence entre ces deux organismes. Nous sommes tous les deux soumis à la réglementation de l'ACFC et avons été reconnus à titre d'organisme externe de traitement des plaintes à la même date, soit le 6 juin 2015. Nous servons tous les deux le bien collectif en offrant des services d'ombudsman indépendants et impartiaux et en veillant à la protection des intérêts des citoyens et des consommateurs. Nous affichons également des ratios similaires sur les recommandations formulées en faveur des consommateurs.

*** Idem





COORDONNÉES D'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
Site Web : www.bankingombuds.ca