



**ADR Chambers – Bureau de
l’Ombudsman des services bancaires**
www.bankingombuds.ca

Téléphone : 1 800 941-3655

Télocopieur : 1 877 803-5127

Courriel : contact@bankingombuds.ca

C.P. 1006, 31, rue Adelaide Est, Toronto (Ontario) M5C 2K4

MANDAT*

OBJET

1. Le mandat d'**ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires** présente les protocoles standards que nous suivrons dans le cadre de l'évaluation des Plaintes et des enquêtes menées sur celles-ci. Le présent document décrit la portée du mandat d'ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires (« ADRBO »), le processus suivi à la réception des Plaintes, et le pouvoir et les responsabilités de l’Ombudsman des services bancaires et des Enquêteurs d'ADRBO.

DÉFINITIONS

2. Les termes définis utilisés dans le mandat sont les suivants :
 - **ADRBO** désigne ADR Chambers Ombuds Inc. et les membres de son groupe;
 - **Banque Participante** désigne un fournisseur de services financiers qui a recours aux services d'ADRBO à titre d'organisme externe de traitement des Plaintes assujetti à la réglementation fédérale;
 - **Client** désigne un particulier ou une petite entreprise qui a demandé ou reçu un service d'une Banque Participante;
 - **Enquêteur** désigne la personne qui procède à une enquête;
 - **Lettre d'Analyse Sommaire** désigne une lettre envoyée au Plaignant et à la Banque Participante lorsque la Plainte est en dehors du mandat d'ADRBO, tel qu'il est défini aux présentes, ou lorsque l'article 24 du présent mandat s'applique. Une Lettre d'Analyse Sommaire présente au Plaignant les raisons justifiant la conclusion que la Plainte est en dehors du mandat d'ADRBO ou que l'article 24 s'applique, et est envoyée par ADRBO dans les 30 jours après la réception par

* En vigueur en date du 24 juillet 2015

ADRBO de tous les renseignements nécessaires pour prendre cette décision;

- **Normes** désigne les Normes établies par ADRBO pour la conduite des enquêtes et la résolution des Plaintes;
- **OAP** désigne l'Ombudsman des assurances de personnes;
- **Ombudsman des services bancaires** désigne la personne désignée par ADRBO pour s'occuper des Plaintes et coordonner les activités d'ADRBO conformément au présent mandat;
- **OSBI** désigne l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;
- **Partie** désigne le Plaignant ou la Banque Participante visée par la Plainte;
- **Plaignant** désigne tout Client (particulier ou petite entreprise) d'une de nos Banques Participantes qui présente une Plainte à ADRBO. Cette personne peut être un représentant personnel, un tuteur, un fiduciaire ou un exécuteur testamentaire;
- **Plainte** désigne l'expression écrite d'une insatisfaction au sujet de la prestation d'un Service financier à un Client par une Banque Participante au Canada;
- **SCAD** désigne le Service de conciliation en assurance de dommages;
- **Service de conciliation sectoriel** désigne l'OSBI, l'OAP, le SCAD et tout autre *organisme externe de traitement des Plaintes* (« *OETP* ») approuvé par le ministre des Finances en vertu du paragraphe 455.01(1) de la *Loi sur les banques*;
- **Service financier** désigne un produit ou un Service financier, ou des conseils à ce sujet.

3. Selon le contexte, le masculin comprend le féminin et le singulier comprend le pluriel, et vice versa.

4. Les mots « article » et « paragraphe » utilisés dans le présent mandat désignent des articles et paragraphes du présent document.

POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS

5. ADRBO est un organisme assujéti à la réglementation fédérale et relève de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »), et est constitué en personne morale en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*. ADRBO doit :

- respecter le présent mandat;

- donner au public des renseignements au sujet du processus de présentation et de dépôt des Plaintes;
 - recevoir les Plaintes en vue de leur évaluation;
 - évaluer les Plaintes reçues afin de déterminer si elles relèvent de son mandat;
 - revoir les Plaintes pour vérifier si une enquête complète s'impose;
 - décider si une enquête s'impose, procéder à l'enquête au sujet des Plaintes en vue d'en venir à une résolution, soit au moyen d'une entente, soit en publiant un rapport présentant une analyse et des recommandations;
 - avertir l'ACFC par écrit s'il détermine qu'une Plainte soulève un problème systémique;
 - ne pas divulguer d'information confidentielle au sujet des Plaintes;
 - ne pas fournir de représentation juridique ou financière ni de conseils à un plaignant ou à une Banque Participante.
6. ADRBO doit toujours agir de façon indépendante et impartiale, et ne favorisera ni la Banque Participante ni le Plaignant.
 7. L'Ombudsman des services bancaires peut déléguer des responsabilités aux Enquêteurs et au personnel d'ADRBO au cours de l'enquête et du traitement d'une Plainte. L'Ombudsman des services bancaires ne peut agir à titre d'Enquêteur.
 8. ADRBO et son personnel agiront conformément aux règles et à la législation en matière de protection des renseignements personnels et aux codes de conduites applicables. ADRBO veillera à ce que tous les membres de son personnel connaissent ces obligations envers le Plaignant et la Banque Participante et les respectent.
 9. Si ADRBO reçoit des renseignements au sujet d'une menace visant le personnel ou les biens d'une Banque Participante qui se précise pendant l'exécution de ses tâches, ADRBO le signalera à la Banque Participante.

MANDAT

10. ADRBO n'est pas réputé avoir ouvert un dossier tant qu'il n'a pas reçu toute l'information nécessaire pour déterminer si la Plainte relève de son mandat. Pour que ADRBO puisse vérifier si une plainte est complète, toutes les conditions suivantes doivent s'appliquer :

- la Plainte est soumise par le Plaignant auquel le Service financier en question a été fourni par la Banque Participante. Il est souhaitable que toutes les personnes intéressées par la Plainte (comme les titulaires conjoints du compte) présentent la

Plainte. Néanmoins, ADRBO peut décider que la non-participation d'une personne intéressée par la Plainte ne l'empêche pas d'examiner la Plainte, dans la mesure où tous les consentements nécessaires à la divulgation de renseignements confidentiels ont été obtenus;

- L'ombudsman interne de la Banque Participante a, selon le cas : (1) rejeté la Plainte par écrit, ou (2) formulé une recommandation en vue de son règlement, mais le Plaignant ne l'a pas acceptée. ADRBO peut également enquêter sur une Plainte, à la demande d'un Plaignant, si plus de 90 jours se sont écoulés depuis que la Plainte a été reçue au deuxième niveau de traitement des Plaintes de la Banque Participante, si aucun rejet ou recommandation n'a été effectué, et si le Plaignant fournit un document à ADRBO montrant que la période de 90 jours a expiré (« document de 90 jours »).
- mener une enquête sur la Plainte s'il croit que la Plainte a été présentée à ADRBO dans les 180 jours après le rejet de la Plainte par la Banque Participante (ou après la recommandation en vue de son règlement) ou dans les 180 jours après la date du document de 90 jours susmentionnée. Si aucun rejet ni aucune recommandation n'a été présenté, ADRBO peut recevoir la Plainte et mener une enquête sur celle-ci pendant une période d'au plus un an suivant le rejet de la Plainte par la Banque Participante s'il est juste et raisonnable de le faire;
- l'objet de la Plainte du même Plaignant n'a pas déjà été étudié par ADRBO ou un autre OETP (comme OSBI). Si une Plainte a déjà été examinée, mais que, de l'avis d'ADRBO, de nouveaux renseignements pertinents sont disponibles, le plaignant peut demander à ce que la Banque Participante revoie la Plainte en tenant compte des nouveaux renseignements. Après l'évaluation de la Plainte par la Banque Participante (ou son refus de l'évaluer), le Plaignant peut demander à ce qu'ADRBO examine de nouveau la Plainte;
- l'objet de la Plainte du même Plaignant ne fait pas et n'a pas fait l'objet de procédures devant une cour, un tribunal, un arbitre ou tout autre organisme de résolution de différend indépendant, à moins que la Banque Participante consente à l'enquête dans de telles circonstances;
- ADRBO a reçu les consentements pertinents et nécessaires au sujet de la divulgation et du traitement de l'information confidentielle de toutes les Parties, ainsi que toute autre entente ou décharge jugée pertinente dans les circonstances;
- la Plainte est présentée de façon raisonnable et n'est pas frivole, vexatoire ni menaçante.

11. ADRBO ne mènera pas d'enquête sur une Plainte, ou cessera de le faire :

- dans la mesure où l'objet de la Plainte porte principalement sur :
 - a. les politiques et pratiques générales en matière de taux d'intérêt ou de gestion des risques de la Banque Participante;
 - b. l'établissement des prix des services financiers par la Banque Participante;
 - c. le barème des frais généralement facturés par la Banque Participante pour les services financiers offerts dans des circonstances similaires;
 - d. le jugement commercial de la Banque Participante, à moins qu'il soit partial, incomplet ou par ailleurs injuste;
 - e. la décision d'une Banque Participante de ne pas conserver le Plaignant à titre de Client (« démarketing »), lorsque la procédure interne appropriée a été

suivie;

- lorsque des Plaintes sont présentées par des Plaignants distincts fondées sur des faits différents qui soulèvent des problèmes similaires dans le but de présenter une recommandation s'apparentant à un « recours collectif »; ou
 - si ADRBO décide qu'il existe un forum plus approprié pour traiter la Plainte, comme un tribunal, une autorité de réglementation, une procédure d'arbitrage ou tout autre processus de résolution de différend.
12. ADRBO peut procéder à une enquête au sujet d'une Plainte qui fait aussi l'objet d'une enquête d'une autorité de réglementation ayant autorité sur la Banque Participante. Si ADRBO suspend l'examen de la Plainte (ou refuse de l'examiner), il doit aviser le Plaignant et la Banque Participante de sa décision, de toute mesure ultérieure qu'ADRBO peut envisager à la suite de l'enquête réglementaire, et de tout autre mode de règlement de différend qui peut être à la disposition du Plaignant.
 13. ADRBO peut mener une enquête sur une Plainte, peu importe la somme en jeu, dans la mesure où la Plainte relève du présent mandat.
 14. Les Plaintes portant sur les activités d'assurance de la Banque Participante devraient être transmises au SCAD ou à l'OAP. Les Plaintes portant sur les courtiers en valeurs mobilières ou les filiales de fonds communs de placement de la Banque Participante devraient être transmises à l'OSBI. Si, de l'avis d'ADRBO, l'objet d'une Plainte relève de l'expertise du service de conciliation sectoriel en matière d'assurance, de valeurs mobilières ou de fonds communs de placement, et que le Plaignant et la Banque Participante y consentent, ADRBO peut collaborer avec ce service de conciliation sectoriel pour l'enquête au sujet de la Plainte et, lorsque cela est pertinent, présenter une recommandation de concert avec l'autre service de conciliation sectoriel en vue de la résolution de la Plainte. De même, ADRBO peut collaborer avec un autre service de conciliation sectoriel au sujet de l'enquête et de la résolution d'une Plainte transmise à ADRBO par ce service de conciliation sectoriel.
 15. ADRBO détermine la procédure à suivre pour le dépôt d'une Plainte ainsi que pour l'évaluation de la Plainte et l'enquête sur celle-ci. ADRBO n'est pas liée par les règles de la preuve qui s'appliqueraient dans un tribunal. ADRBO et ses Enquêteurs se servent de leur jugement pour évaluer la qualité de la preuve, sa pertinence et l'importance à lui accorder, ainsi que son incidence sur le résultat de l'enquête. ADRBO décidera si une Plainte relève de son mandat et peut tenir compte des représentations des Parties à ce sujet.
 16. Si ADRBO entreprend une enquête, il présentera une recommandation au sujet de la Plainte dans les 120 jours après la réception de tous les renseignements nécessaires pour faire la recommandation. ADRBO accusera réception d'une Plainte dans les trois jours ouvrables après sa réception, et avisera la Banque Participante dans les 30 jours après la réception de la Plainte.

17. Chaque Banque Participante nommera un arbitre ultime des Plaintes de Clients non réglées (habituellement un ombudsman ou une personne exerçant un rôle similaire) et doit :
 - collaborer entièrement à l'enquête au sujet d'une Plainte acceptée par ADRBO et aider ADRBO dans son enquête;
 - fournir tous les renseignements non confidentiels (comme les notes, la correspondance [y compris les courriels et les télécopies], les relevés de compte, les dossiers de Client, les relevés d'opération, les ententes d'ouverture, les politiques internes, etc. en lien avec la Plainte) qui sont en sa possession ou dont elle a le contrôle, aussitôt que cela est raisonnablement possible, à moins que la Banque Participante démontre à la satisfaction d'ADRBO que la divulgation de ces renseignements ferait vraisemblablement en sorte qu'elle contrevienne à la loi ou à son obligation de confidentialité envers une tierce Partie (si le consentement à la divulgation n'a pas été obtenu, malgré tous les efforts déployés pour l'obtenir);
 - informer les Plaignants de son processus de traitement des Plaintes interne et de leur droit de transmettre les Plaintes non réglées à ADRBO.
18. Le processus d'ADRBO est confidentiel. Les discussions et la correspondance auxquelles participent le Plaignant (ou ses représentants), la Banque Participante et ADRBO qui font Partie du processus d'ADRBO ne peuvent être divulguées ni utilisées dans toute procédure ultérieure, juridique ou autre. Les dossiers d'ADRBO sont confidentiels et protégés contre la divulgation à toutes fins. De plus, ni ADRBO, ni ADR Chambers, ni leurs dirigeants, employés ou entrepreneurs ne peuvent être convoqués afin de témoigner dans des procédures ultérieures. Une entente de confidentialité et de consentement attestant ce fait doit être signée par le Plaignant lorsqu'ADRBO accepte d'examiner la Plainte.
19. Si une personne divulgue des renseignements à ADRBO et demande à ce que ces renseignements ne soient pas divulgués à une autre personne, ADRBO ne les divulguera pas à moins d'avoir le consentement de la personne qui les a divulgués. Si le consentement n'est pas accordé et que les renseignements sont préjudiciables pour l'autre Partie, ADRBO ne se servira pas de ces renseignements pour présenter une recommandation à l'encontre de la personne à qui on refuse de transmettre les renseignements (à l'exception de ce qui est prévu à l'article 20 ci-dessous).
20. ADRBO peut tenir compte des systèmes et mesures de sécurité exclusifs de la Banque Participante portés à la connaissance d'ADRBO, même si l'information sur ces systèmes et mesures n'a pas été ni ne sera pas transmise au Plaignant.
21. Si ADRBO a connaissance de problèmes systémiques ou de tendances dans les Plaintes, ADRBO le mentionnera à la Banque Participante visée pour qu'elle puisse s'occuper de ces problèmes et les régler. ADRBO a également le mandat de porter les problèmes dont il a connaissance à l'attention de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.
22. Dans l'exercice de ses fonctions et responsabilités, ADRBO tiendra dûment compte de l'efficacité, de la rentabilité et de l'efficience de ses activités.

RECOMMANDATIONS ET REJET DES PLAINTES

23. ADRBO peut uniquement présenter des recommandations ou rejeter des Plaintes conformément aux dispositions des articles 24 à 31 ci-dessous.
24. ADRBO examinera chaque Plainte afin de déterminer s'il est possible de la régler uniquement en fonction des renseignements fournis par le Plaignant et de l'information et documentation obtenues de la Banque Participante. Si ADRBO pense qu'une Enquête n'est pas justifiée puisque la Plainte est hors de son mandat, ADRBO peut envoyer une Lettre d'Analyse Sommaire. Dans les cas où la Banque Participante a présenté une offre de règlement que le Plaignant n'a pas trouvée satisfaisante, ADRBO peut tenter de trouver un terrain d'entente en discutant de la question avec le Plaignant et la Banque Participante.
25. Après son enquête sur une Plainte, ADRBO peut recommander l'indemnisation s'il est d'avis que le Plaignant a subi des pertes, des dommages ou un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission de la Banque Participante dans la prestation des services financiers.
26. Pendant l'enquête d'ADRBO au sujet d'une Plainte, l'Ombudsman des services bancaires et/ou l'Enquêteur peuvent tenter de favoriser une résolution de la Plainte acceptée mutuellement par les Parties. Pendant l'enquête d'ADRBO au sujet d'une Plainte, les Parties peuvent aussi continuer de tenter de régler la Plainte entre elles. Dans ce cas, si les Parties n'arrivent pas à résoudre la Plainte, ADRBO complétera l'enquête et présentera une recommandation en vue de la résolution.
27. La recommandation d'ADRBO :
 - sera présentée par écrit;
 - comprendra un résumé des motifs de l'Enquêteur;
 - sera d'abord présentée aux Parties en version provisoire, assujettie à un processus d'examen impartial (c'est-à-dire que la Partie perdante sera la première à pouvoir examiner et commenter la recommandation);
 - peut être présentée conjointement avec un autre service de conciliation sectoriel dans les circonstances décrites à l'article 15;
 - ne lie ni la Banque Participante ni le Plaignant.
28. ADRBO présentera une recommandation ou rejettera une Plainte en fonction de ce qui est, de l'avis d'ADRBO, juste et raisonnable dans les circonstances pour le Plaignant et la Banque Participante. Pour ce faire, l'Enquêteur tiendra compte des principes généraux d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, de la loi, des politiques réglementaires, des Normes d'un ordre professionnel et de tout code de pratique ou de toutes lignes directrices applicables à l'objet de la Plainte. Pour savoir quels sont les principes généraux d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, l'Enquêteur peut, si cela est pertinent, consulter des participants du secteur des services financiers ou d'autres personnes pertinentes. Les décisions doivent aussi

être prises conformément aux Normes acceptées d'équité, d'indépendance et de compétence—les principes d'équité procédurale seront suivis; les règles pertinentes seront appliquées aux faits de l'affaire de façon raisonnable et justifiable en tenant compte de tout ce qui est pertinent. ADRBO ne sera pas lié par ses recommandations antérieures.

29. La recommandation d'ADRBO devrait viser une résolution satisfaisante de la Plainte. ADRBO ne recommandera pas d'indemnisation qui serait supérieure au montant pertinent pour compenser les pertes, dommages ou préjudices réellement subis par le Plaignant en raison des actes ou omissions pertinents de la Banque Participante.
30. Si la Banque Participante n'accepte pas la recommandation d'ADRBO, ADRBO affichera sa recommandation et le refus de la Banque Participante de l'accepter sur le site Web d'ADRBO, en décrivant la Plainte de manière générale sans révéler de renseignements confidentiels au sujet des Parties (à moins que les Parties consentent à la divulgation de leurs renseignements confidentiels respectifs). Le refus de la Banque Participante d'accepter les recommandations et la description générale de l'affaire sont également inclus dans le rapport annuel d'ADRBO mentionné à l'article 31.
31. ADRBO maintient un site Web public qui décrit le processus d'examen des Plaintes, son mandat, ses coordonnées et d'autres renseignements qu'ADRBO juge pertinents. ADRBO a également le mandat de préparer et de mettre à la disposition du grand public un rapport annuel présentant :
 - des statistiques et d'autres renseignements généraux sur les Plaintes traitées pendant l'année (en retirant tous les renseignements pouvant permettre d'identifier les Parties);
 - toute recommandation décrite à l'article 30;
 - tout renseignement exigé en vertu de la loi ou d'un règlement.

GOVERNANCE

32. ADRBO est régi par son conseil d'administration, qui supervise les activités d'ADRBO et son administration, et établit et surveille ses Normes de rendement. L'Ombudsman des services bancaires présente régulièrement des rapports au conseil d'administration, qui présentent une mise à jour des Plaintes reçues par ADRBO. Cependant, le conseil d'administration n'examine aucune Plainte; la décision ultime au sujet des Plaintes revient à l'Ombudsman des services bancaires, sous réserve du processus d'examen d'ADRBO, dans le cadre duquel toutes les décisions sont examinées par deux membres de la haute direction d'ADRBO afin d'en évaluer le raisonnement et la cohérence.
33. L'Ombudsman des services bancaires et l'ombudsman adjoint nommés par le conseil d'administration constituent la haute direction d'ADRBO. On peut consulter des renseignements sur la haute direction d'ADRBO sur le site Web d'ADRBO. Les Enquêteurs d'ADRBO sont des professionnels chevronnés ayant des antécédents variés dans les domaines du droit, des services financiers, de la

résolution de différends et de la conformité. On peut consulter des renseignements sur les Enquêteurs d'ADRBO sur le site Web d'ADRBO.

BANQUES PARTICIPANTES

34. Toute banque ou banque étrangère autorisée, au sens de la *Loi sur les banques*, fournissant des services financiers à des Clients canadiens peut devenir une Banque Participante. Les banques participantes doivent respecter le présent mandat ainsi que toute convention conclue avec ADRBO. La liste complète des banques participantes peut être consultée sur le site Web d'ADRBO.

FRAIS

35. ADRBO facture aux banques participantes des frais d'administration annuels, et facture à la Banque Participante visée par une Plainte des honoraires à l'heure pour les enquêtes menées. On peut consulter des renseignements sur le taux horaire pour les enquêtes sur le site Web d'ADRBO. Aucun service d'ADRBO n'est facturé aux Plaignants.

ÉVALUATION PAR UN TIERS

36. ADRBO est tenu de faire l'objet d'évaluations de ses activités par un tiers au moins tous les cinq (5) ans, conformément à la réglementation. Le résultat de ces évaluations est présenté sur le site Web d'ADRBO.