

ADR CHAMBERS

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

« Ombudsman des services bancaires du Canada »

www.servicesbancaires.ca



RAPPORT ANNUEL 2021

13 ans 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 2021. Il est possible d'obtenir et de consulter une copie de nos plus récents rapports annuels à l'adresse internet suivante : <https://servicesbancaires.ca/>.

ADRBO a été honoré de pouvoir continuer à résoudre les plaintes bancaires et à fournir ses services aux consommateurs du pays en 2021. En 2021, nous avons axé nos efforts sur comment faciliter les règlements, en tenant compte des meilleures pratiques de l'Ombudsman financier de plusieurs juridictions internationales*, et avons ainsi facilité le règlement de 45 dossiers, un record. Nous sommes extrêmement fiers du degré de professionnalisme de nos d'enquêteurs qui fournissent des résultats responsables et justes pour tous nos clients.

En 2021, nous avons mené 169 enquêtes, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à 2020 et nous avons pu réduire de 5% le temps de résolution de nos plaintes. Je tiens à remercier nos enquêteurs de tout leur travail et leur engagement portant sur les valeurs d'impartialité, d'indépendance et d'équité d'ADRBO.

Dans un monde où les services bancaires modernes deviennent de plus en plus complexes, nous pouvons toujours en faire plus pour s'assurer que le Canada est au-devant de la scène internationale en matière de protection financière des consommateurs. C'est pourquoi en 2022 nous nous engageons à travailler avec nos partenaires fédéraux pour optimiser les règlements, qui sont un moyen de préserver la relation entre les parties, de maintenir un niveau élevé de satisfaction pour les deux parties et de permettre aux deux parties de garder une emprise sur le résultat.

Nous attendons cette nouvelle année avec impatience et nous continuerons à poursuivre notre objectif qui est de fournir un service de haute qualité aux consommateurs canadiens en s'appuyant sur l'innovation, le professionnalisme et la réactivité.

Britt Warlop

** Voir par exemple les meilleures pratiques du Financial Ombudsman Service (FOS) du Royaume-Uni, FCA Handbook (DISP Dispute Resolution: Complaints) sur www.handbook.fca.org.uk/handbook*

Voir également les meilleures pratiques des Pays-Bas, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) sur <https://www.kifid.nl/>

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 2021. ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) est un ombudsman canadien qui propose des services de règlement des différends à plus de 1,6 million de canadiens 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 2021, ADRBO a fourni des services précieux, impartiaux et accessibles aux consommateurs canadiens pour les aider à régler leurs plaintes auprès des banques et ADRBO a été en mesure de fournir un résultat positif pour les plaignants. 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 deux ombudsman adjoints ayant une formation juridique, deux coordonnateurs des plaintes bilingues et vingt cinq 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.

En 2021, le volume des plaintes de consommateurs reçu par ADRBO a augmenté de 42 % pour s'établir à 3240 prises de contact initiales au total. De ces prises de contact, 732 ont été officiellement ouvertes à titre de plaintes auprès d'ADRBO, ce qui représente une hausse de 25 % par rapport à 2020. ADRBO a mené 169 enquêtes au total en 2021, soit une augmentation de 18 % par rapport à 2020.

ADRBO s'est toujours appliqué à mener des enquêtes rigoureuses, impartiales et efficaces. En 2021, ADRBO a envoyé 548 lettres d'analyse sommaire et le délai moyen de règlement a été de 22 jours. Le délai moyen pour envoyer les rapports finaux a été de 39 jours.

3x plus de règlements




ADRBO a triplé son taux de règlement en 2021, mettant les résultats et les ententes directement entre les mains des consommateurs.



PROGRÈS

Vers l'atteinte de nos objectifs

Commentaires reçus des plaignants		
Capacité de déposer la plainte dans la langue canadienne officielle de mon choix	94 %	
Services fournis sans frais	98 %	
Renseignements fournis sur les procédures de traitement des plaintes et le mandat d'ADRBO	86 %	
Plainte réglée avec efficacité	71 %	

Commentaires reçus des plaignants				
Renseignements et aide fournis au consommateur pour l'aider à comprendre le processus de traitement des plaintes et le mandat	77 %	13 %	10 %	
Processus facile à comprendre et à suivre	60 %	16 %	24 %	
Recommandation définitive ou correspondance écrite claire	77 %	13 %	10 %	



Témoignages de nos plaignants (traduit de l'anglais) :

"Le processus était simple. Alors que le résultat n'était pas ce que je voulais. Le processus était clair sur les termes de référence et sur ce qui pouvait et ne pouvait pas faire l'objet d'une enquête."

"Mon enquêteuse a agi avec soin et urgence. Elle a appelé tout de suite et a pris le temps d'étudier mon cas de manière très approfondie. Pour la première fois dans le processus, j'ai eu l'impression que quelqu'un m'écoutait et se souciait vraiment d'entendre ce que j'avais à dire."

"Je suis ravi de la résolution de ma plainte ! L'enquêteur a pris ma plainte au sérieux et l'a traitée avec beaucoup de compétence et de professionnalisme. Je suis reconnaissant que ce bureau de l'ombudsman existe pour aider les gens comme moi à résoudre leurs différends avec leurs institutions financières."



Ces résultats représentent un échantillon de 85 personnes.

BANQUES PARTICIPANTES



2008



2011



2014*



2017



2018

ADRBO a rencontré chacun des ombudsmans de RBC, de TD, de la Banque Nationale du Canada, de la banque Scotia et de la banque Tangerine à plusieurs reprises au cours de l'exercice 2021. 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

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. (mais ces commentaires incluent les commentaires reçus par DCB).

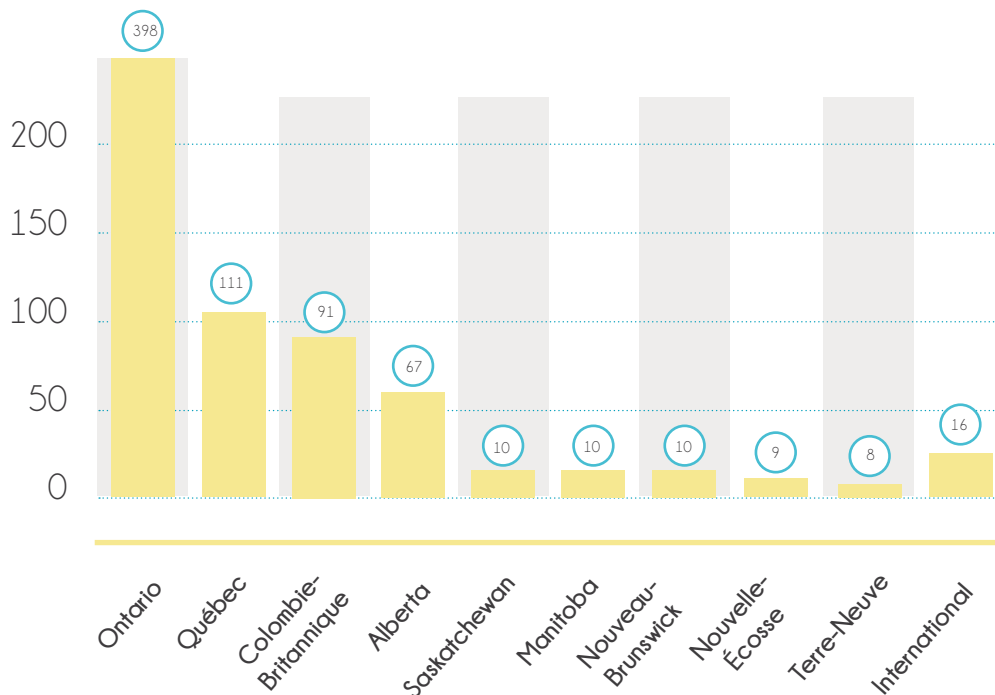


NOS CLIENTS

Par province*

*N.-P.-É. = 0 plainte

Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut = 1 plainte



Langue de préférence

RBC



TD



NBC



SCOTIABANK



TANGERINE



Total Anglais = 671 / Total Français = 61

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).

ADRBO possède également un site Web (www.servicesbancaires.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

Prise de contact > Examen initial > Enquête > Recommandation

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.servicesbancaires.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 documentation de 90 jours, la plainte est transmise à un de nos 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 d'ADRBO, ADRBO informe le client de sa décision

Prise de contact > Examen initial > Enquête > Recommandation

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 deux ombudsman adjoints 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, les ombudsman adjoints attribue le dossier à un enquêteur.

Enquêtes

Les enquêteurs sont encouragés, avec le consentement des parties, à rechercher un règlement par la médiation, ce qui comprend la conciliation et les offres dites de la navette.

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.

Dana Hirsh
Meilleure médiatrice
de l'année 2021



Dana Hirsh, B.A. LLB, Médiatrice

Dana Hirsh est une enquêteuse indépendante pour ADRBO. Elle a été admise au barreau de l'Ontario en 2001 et au barreau de New York en 2007. Elle a travaillé en pratique privée, en tant qu'avocate interne en responsable des litiges, en tant que médiatrice et arbitre à la Commission des services financiers de l'Ontario et maintenant en privé. Elle est reconnue pour ses connaissances, son expérience, sa créativité et sa persévérance à aider les parties à trouver des solutions aux différends les plus complexes.

Elle a arbitré avec succès plus de 3 000 litiges. Son expérience s'étend des assurances aux litiges commerciaux, aux propriétaires et locataires, au travail et à l'emploi et aux banques. Elle a développé et enseigné des cours portant sur la résolution de conflits, la gestion de parties difficiles et les meilleures pratiques. Elle est l'auteur d'articles publiés et est membre de la Canadian Academy of Distinguished Neutrals.

Pendant son temps libre, elle aime faire du ski alpin, nager et voyager.

'Ne jamais, jamais, jamais, jamais, jamais abandonner'
—Winston Churchill

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

2021 EN BREF	2021
Premiers contacts	3240
Prises de contact (nouvelles plaintes)	732
TD	291
BANQUE SCOTIA	246
RBC	157
TANGERINE	18
BNC	20
DCB	0
Reportées des exercices précédents	101
Plaintes ré-ouvertes	0
Nombre total de dossiers fermés	764
TD	310
BANQUE SCOTIA	248
RBC	167
BNC	18
TANGERINE	21
DCB	0
Lettres d'analyse sommaire	548
Enquêtes terminées	169
Réglées	45
Abandonnées	2

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.

Quand ADRBO ajoute les recommandations partagées et les offres de bonne volonté rétablies aux résultats favorables au consommateur, notre organisme affiche un pourcentage de conclusions en faveur des consommateurs de 25 % à 38 % dans ses rapports pour l'année 2021.



10 PRINCIPALES PLAINTES

Pratiques et politiques
Hypothèque (général)

Fraude (général)

Hypothèque (général)

Service
et conseils (général)

Dé-marketing

Approbation de crédit

Rétrofacturation.

Expérience de service
(général)

Frais de service

Télévirements

Volume

Volume total d'activité	Premières prises de contact	Nouvelles plaintes
RBC	710	157
TD	900	291
DCB	4	0
BNC	131	20
Banque Scotia	1078	246
Tangerine	97	18
Autre	320	N/A
Total pour l'exercice 2021	3240	732
Total pour l'exercice 2021	2282	584
	+42 %	+25 %

Au cours de l'exercice 2021, 3240 contacts initiaux ont été effectués (nouveaux interlocuteurs) avec ADRBO, une augmentation de 42 % par rapport à l'exercice 2020. De ces premiers contacts, 710 avaient trait à RBC, 900 à TD, 4 à DCB, 131 à BNC, 1078 à la banque Scotia et 97 à la banque Tangerine. Les autres (320) 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 493 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant la RBC (69 % 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 pour des raisons similaires 509 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant TD (57 % des interlocuteurs appelant pour TD), 100 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant BNC (76 % des interlocuteurs appelant pour BNC), 760 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant Scotia (71 % des interlocuteurs appelant pour Scotia), 75 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant Tangerine (77 % des interlocuteurs appelant pour Tangerine). et 2 premiers contacts qui appelaient à propos de questions concernant DCB (50 % des interlocuteurs appelant pour DCB) pour des raisons similaires.

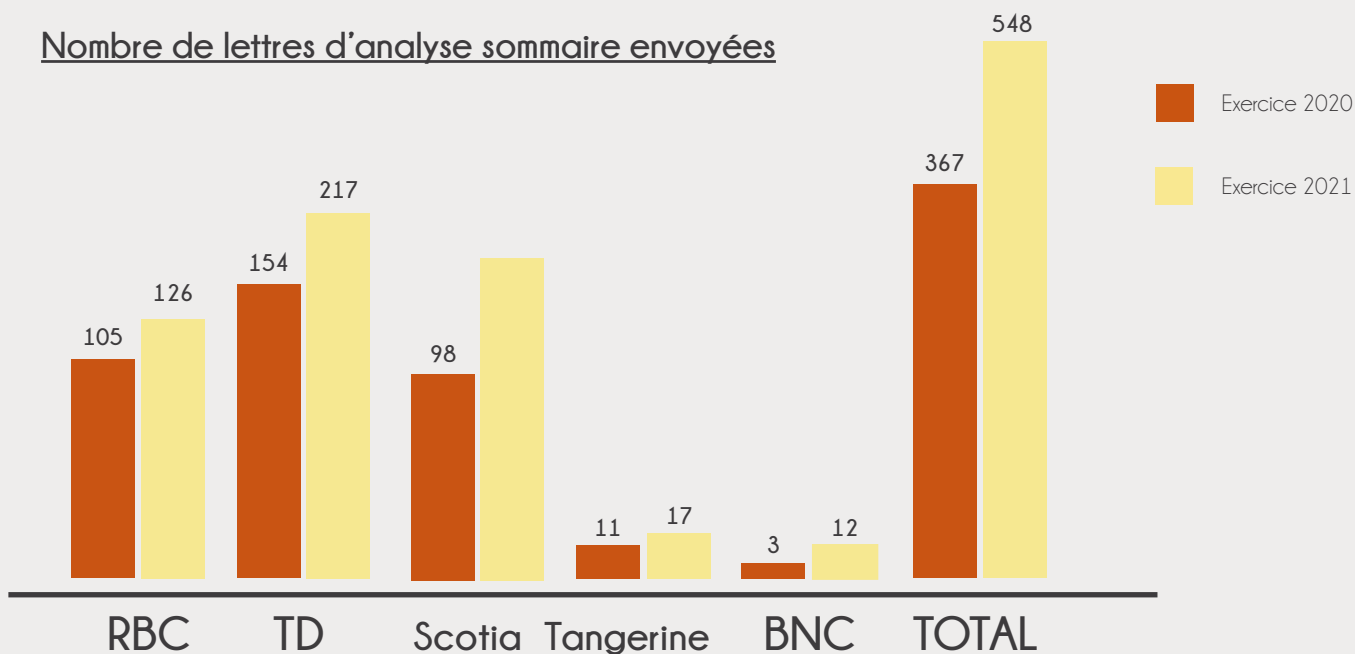
Comme il est mentionné précédemment, une fois que les interlocuteurs ont épuisé les procédures du service à la clientèle et le processus interne de résolution des plaintes de la banque, ADRBO peut entreprendre son processus. Les interlocuteurs qui atteignent cette étape doivent remplir le formulaire de dépôt de plainte d'ADRBO et signer l'entente de consentement et de confidentialité, en plus de remettre à ADRBO la documentation de l'ombudsman de la banque ou la lettre de 90 jours ou le document indiquant que 90 jours se sont écoulés. 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 3240 premiers contacts avec ADRBO, 763 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, 732 ont été menés à terme et ont donné lieu à des plaintes officielles auprès d'ADRBO : 157 plaintes portaient sur RBC, 291 sur TD, 20 sur BNC, 246 sur Scotia et 18 sur Tangerine. Il s'agit d'une hausse de 25 % par rapport à 2020.

Lettres d'analyse sommaire

Aperçu des lettres d'analyse sommaire – comparaison avec l'exercice 2020

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*

- + RBC : 21 jours
- + TD : 23 jours
- + BNC : 25 jours
- + SCOTIA : 21 jours
- + TANGERINE: 21 jours

TOTAL 2021 : 22 jours

Total 2020 - 21 jours

En 2021, ADRBO a envoyé 548 lettres d'analyse sommaire et le délai moyen de règlement a été de **22 jours**.

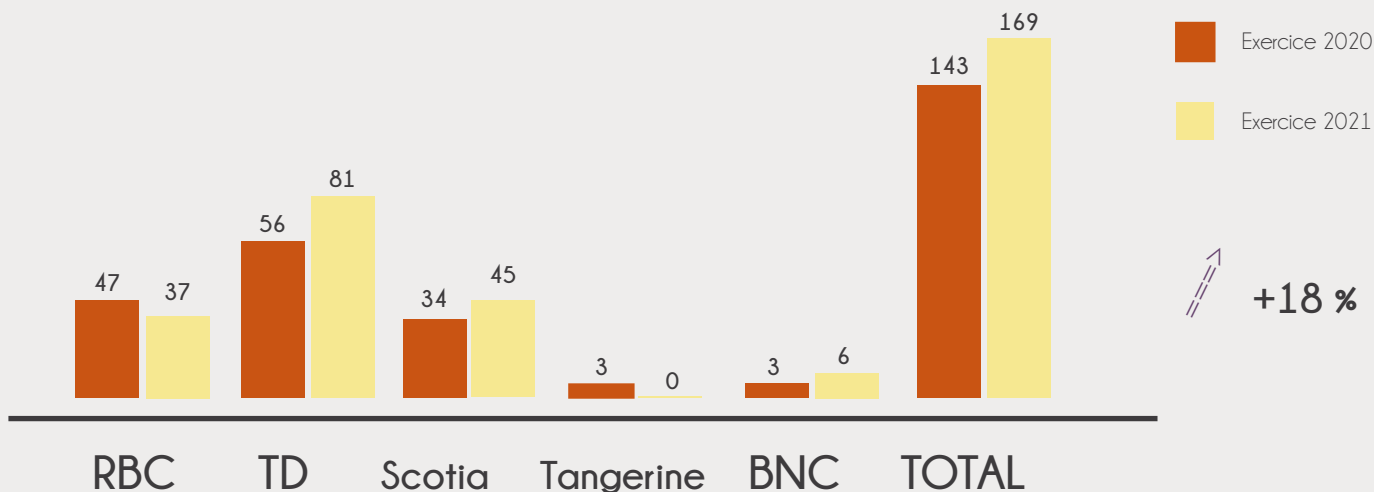


En comptant les dossiers ouverts à un exercice antérieur, 763 dossiers au total ont été fermés au cours de l'exercice 2021. Cela comprend 548 plaintes qui ont donné lieu à l'envoi de lettres d'analyse sommaire; 45 plaintes qui ont fait l'objet d'une entente; et 169 plaintes qui relevaient de notre mandat et pour lesquelles des enquêtes ont été réalisées et des rapports finaux ont été produits.

Enquêtes terminées

Aperçu des enquêtes – comparaison avec l'exercice 2020

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

- + RBC : 40 jours
- + TD : 37 jours
- + BNC : 51 jours
- + SCOTIA : 41 jours
- + TANGERINE : N/A

TOTAL 2021 : 39 jours

5% plus rapide

Variation en pourcentage
entre 2020 et 2021

En 2021, ADRBO a envoyé 169 rapports finaux et le délai moyen de règlement a été de **39 jours**, soit des plaintes fermées en moyenne 5% plus rapidement.

Toutes les plaintes encore ouvertes de l'exercice précédent ont été fermées en 2021. Toutes les plaintes non résolues de l'exercice précédent qui ont été réglées en 2021 sont incluses dans les 764 dossiers fermés. Ces plaintes comprenaient 31 plaintes qui ne relevaient pas du mandat d'ADRBO et qui ont donné lieu à l'envoi de lettres d'opinion initiale ainsi que 61 plaintes qui relevaient de notre mandat et pour lesquelles des enquêtes ont été réalisées et un rapport final a été produit. 9 plaintes ont été réglées. Les catégories de plaintes réglées en 2021 sont détaillées dans les tableaux des pages 9 à 19 du présent rapport.

En fin d'exercice 2021, 69 dossiers de plainte étaient ouverts auprès d'ADRBO et continueront d'être traités en 2022. De ce nombre, 41 faisaient l'objet d'une enquête et 28 étaient de nouvelles plaintes soumises à l'appréciation d'un de nos ombudsmen adjoints.

Règlements



Parmi les 169 dossiers pour lesquels une enquête a été réalisée et un rapport final produit au cours de l'exercice 2021, 16 rapports finaux comportaient des recommandations principalement favorables aux plaignants, et 132 dossiers ont été réglés en faveur principalement des banques. Dans 21 cas, l'entente n'a favorisé aucune partie en particulier, le résultat étant partagé entre chacune d'elles. Nos règlements de 2021 sont résumés ci-dessous.

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



Règlement

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



Règlement

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



Règlement

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



Règlement

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



Règlement

Résultats des rapports finaux

	Plaignant	Banque	Ré-extension*	Partagé
RBC	4	29	(3)	4
TD	9	62	(17)	10
BNC	1	5	(0)	0
DBC	0	0	(0)	0
SCOTIA	2	36	(7)	7
TANGERINE	0	0	(0)	0
Exercice 2021	16	132	(27)	21
Percentage of Total	9 %	78 %		13 %

* Ré-extension fait référence aux offres pour lesquelles la banque a renouvelé une offre de bonne volonté ou un autre résultat souhaité pour le consommateur, à la suite d'une recommandation dans le rapport d'enquête d'ADRBO, même lorsque la conclusion du rapport d'enquête était globalement en faveur de la banque. À noter que quand ADRBO ajoute les recommandations partagées et les offres de bonne volonté rétablies aux résultats favorables au consommateur, notre organisme affiche un pourcentage de conclusions en faveur des consommateurs de 25 % et de 38 % dans ses rapports pour 2021.

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 25 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 Banque de commerce digital, 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. 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?

ADR Chambers (ADRC) est le plus important gestionnaire de dossiers de médiation et d'arbitrage du secteur privé au Canada et est en activité depuis plus de 25 ans.

Depuis plus de 25 ans, ADRC fournit des services de résolution de conflits partout au Canada et à l'étranger. Les services de règlement des différends d'ADRC comprennent la médiation, l'arbitrage, les services de médiation (pour les municipalités et les banques), les services de commissaire à l'intégrité, des enquêtes, des évaluations neutres, la surveillance de l'équité, le rétablissement du milieu de travail et des recours privés.

En plus de proposer des services aux banques, ADRC offre des services de commissaire à 19 municipalités (voir la liste complète ici : <https://adrchambers.com/integrity-commissioner/>), en menant 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 26 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

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 : ombuds@servicesbancaires.ca
Site Web : www.servicesbancaires.ca