



## ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE CONSENTEMENT

ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) accuse réception de votre demande de l'aide de ADRBO afin de résoudre le conflit qui vous oppose à la Banque Royale du Canada et/ou l'une de ses filiales (RBC).

En signant cette lettre, vous indiquez que vous êtes d'accord avec son contenu.

Vous confirmez ce qui suit :

- votre plainte a été déposée soit
  - a) auprès du dernier niveau d'escalade des plaintes de RBC et vous avez reçu une réponse (une lettre de décision finale ou une notice de 56-Jours) ;
  - b) auprès du deuxième niveau de traitement des plaintes et vous pouvez prouver que vous avez soumis votre plainte il y a plus de 56 jours (c'est-à-dire un document de 56-Jours, par exemple un courriel daté envoyé à ce niveau) ;
- votre plainte porte sur une banque située au Canada ; et
- votre plainte ne porte pas sur l'imputation de frais d'administration ou de taux d'intérêt, des questions de politique générale ou des affaires en instance.

Vous acceptez de préserver la confidentialité de tous les renseignements qui vous sont fournis par ADRBO ou RBC dans le cadre de cette plainte, à moins que RBC ne consente à ce qu'ils soient divulgués. Vous acceptez de préserver la confidentialité de toute communication de la part d'ADRBO, y compris la correspondance et les rapports d'enquête, sous forme de projet ou en version définitive.

Lors de son enquête, ADRBO pourrait recevoir des renseignements confidentiels de votre part ou de la part de RBC.

ADRBO accepte de préserver la confidentialité de tous les renseignements désignés confidentiels que vous nous fournissez. Or, avec votre consentement, ADRBO pourrait transmettre ces renseignements à RBC ainsi qu'à d'autres parties.

De plus, et ce, sans votre consentement, ADRBO pourrait divulguer ces renseignements:

- aux avocats, aux représentants ou à toute autre personne agissant en votre nom, à moins que vous ne demandiez à ADRBO de ne pas leur transmettre ces renseignements;
- si on lui ordonne de le faire par l'entremise d'une autorité de la justice ou en vertu de la loi;
- à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC);
- si les renseignements laissent présager qu'il pourrait y avoir un danger, réel ou

- potentiel, pour la vie ou la sécurité ou encore qu'un crime sera commis; ou
- à des fins statistiques ou éducatives, et ce, de façon anonyme (afin que vous ne puissiez pas être identifié).

ADRBO vous transmettra les renseignements que RBC lui communiquera, si RBC autorise ADRBO à vous transmettre ces renseignements.

ADRBO représente une solution de rechange au système judiciaire. Durant le processus de règlement des différends de ADRBO, vous ne renoncez pas à votre droit de vous adresser aux tribunaux afin de régler vos différends avec RBC. Par conséquent, il se pourrait que vous deviez intenter la poursuite à l'intérieur d'un laps de temps donné, sans quoi vous perdrez votre droit d'intenter une action. Ces « délais de prescription » varient selon la cause et la province. Bien que le fait de participer au processus de règlement des différends de ADRBO ne mettra pas automatiquement fin à ces délais de prescription, ni ne les prorogera, RBC accepte, lorsque permis par la loi, de suspendre le délai de prescription légal applicable, pendant la période où ADRBO examine la plainte. La suspension du délai de prescription commence à partir du moment où ADRBO reçoit la plainte – tel que détaillé à l'article 10 de notre mandat – et prend fin 30 jours après que ADRBO a communiqué par écrit au plaignant sa décision finale, ou après la fermeture du dossier par ADRBO. ADRBO n'offre pas de conseils de nature juridique, ou d'une quelconque autre nature, en ce qui a trait à ces délais de prescription. De plus, ADRBO vous recommande de demander des conseils juridiques à cet égard.

Si vous décidez d'intenter une poursuite en justice avant que l'enquête ne soit terminée, elle sera abandonnée.

Si vous deviez intenter une poursuite découlant de vos différends avec RBC, vous acceptez de ne pas citer à comparaître ou d'appeler à titre de témoins les employés, mandataires, administrateurs, dirigeants ou employés contractuels de ADRBO. Vous acceptez également de ne pas citer à comparaître les employés, mandataires, administrateurs, dirigeants ou employés contractuels de ADRBO, de demander la production de dossiers ou de notes qui leur appartiennent ou encore du produit de leur travail. Vos enquêteurs seront des employés ou encore des employés contractuels de ADR Chambers Inc.

Si, nonobstant le paragraphe ci-dessus, vous décidez de citer à comparaître un employé, mandataire, administrateur, dirigeant ou employé contractuel de ADR Chambers Inc., vous acceptez de lui verser un taux horaire raisonnable, ou son taux horaire régulier, pour toute la durée requise pour répondre à cette assignation à comparaître, vous acceptez de payer tous les frais juridiques engagés par cette personne pour contester cette assignation à comparaître et renoncez à toute entente de confidentialité qui pourrait vous être favorable.

Les employés, employés contractuels, mandataires, administrateurs ou dirigeants de ADRBO sont dégagés de toute responsabilité en ce qui concerne les actes accomplis ou omis dans le cadre du processus de règlement des différends de ADRBO, à moins que cette personne n'ait fait preuve de négligence.

ADRBO se réserve le droit de mettre un terme à l'enquête à tout moment si elle estime que la plainte ne relève pas de son mandat. Bien que n'étant pas une liste exhaustive, cela peut se produire dans les cas de:

- tarification des services financiers, la grille des frais, politiques et pratiques de la banque en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques
- jugement commercial de la banque à moins qu'il soit partial, incomplet ou par ailleurs injuste.
- recours collectif
- plaintes pour lesquelles il existe un forum plus approprié pour traiter de la plainte - par exemple un tribunal, un organisme de réglementation, ou une procédure d'arbitrage
- si le plaignant agit de manière menaçante

Aux fins de cette entente, « ADRBO » comprend aussi ADR Chambers Inc. et ses affiliées.

Veuillez indiquer que vous comprenez le contenu de cette lettre et que vous l'acceptez en la signant et en faisant parvenir une copie de celle-ci à ADRBO soit par :

- **Courrier postal :**  
**ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires**  
**P.O. Box 1006**  
**31 Adelaide St. E.**  
**Toronto, (Ontario) M5C 2K4**
- **Télécopieur : 1-877-803-5127**
- **Courriel : [ombuds@servicesbancaires.ca](mailto:ombuds@servicesbancaires.ca)**

L'enquête ne pourra être entreprise tant que ADRBO n'aura pas reçu une copie signée de cette lettre. Nous vous recommandons de demander des conseils juridiques indépendants avant de signer cette lettre si vous n'en comprenez pas certaines parties ou si vous avez des préoccupations quant à son contenu.

Je comprends le contenu de cette lettre et je l'accepte :

---

**Signature du Plaignant**

---

**Imprimer le Nom**

---

**Date**

---

**Signature du Plaignant #2**

---

**Imprimer le Nom**

---

**Date**