

# RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ D'ADRBO

Le Responsable Conformité est tenu d'assurer la conformité d'ADRBO aux exigences réglementaires et d'enquêter également sur les plaintes concernant le fonctionnement d'ADRBO.

Le Responsable Conformité est un médiateur hautement qualifié qui connaît les processus d'ADRBO et les réglementations auxquelles il est soumis.

## PORTER PLAINTÉ

Les plaintes doivent être faites par écrit, en anglais ou en français, par la poste à:

**Responsable de la Conformité**  
B.P. Boîte 1006  
31 rue Adelaide Est  
Toronto, Ontario, M5C 2K4  
téléphone (1-800-941-3655),  
télécopieur (1-877-803 5127),  
ou par courriel (Conformité@adr.ca).

Vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Veuillez aller sur leur site internet :  
<http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/resources/lodgeComplaint/Pages/home-accueil.aspx>



ADR  
CHAMBERS

# Programme Conformité

ADR CHAMBERS BUREAU  
DES SERVICES BANCAIRES

# RÔLE DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ

Le Responsable Conformité a cinq rôles principaux:

1. Produire des examens semestriels sur la conformité d'ADRBO aux réglementations;
2. Aider à assurer le respect des délais réglementaires - plus précisément, veillez à ce qu'ADRBO réponde aux plaignants dans les 30 jours suivant le dépôt de leur plainte ; à ce que, lorsque des enquêtes sont effectuées, les rapports finaux soient soumis dans les 120 jours suivant la réception par l'enquêteur de toutes les informations nécessaires à l'enquêteur pour faire une recommandation ; et à ce que tous les membres du conseil d'administration, le personnel et les enquêteurs de l'ADRBO respectent les normes reconnues d'impartialité et d'indépendance;
3. Enquêter sur les plaintes du public, des membres et de l'ACFC concernant la conformité d'ADRBO;
4. Examiner les commentaires des plaignants et des banques participantes concernant le rendement d'ADRBO et sa conformité à la réglementation;
5. Assurer la soumission par l'ADRBO des rapports annuels et quinquennaux requis par la réglementation ; et s'assurer que les informations sont affichées publiquement sur le site internet d'ADRBO, tel que le prévoit la réglementation.

## QUI PEUT DEMANDER UN EXAMEN ?

Tout le monde peut demander un examen sur des questions relatives aux performances d'ADRBO.

Lorsque vous portez plainte, il vous sera demandé de fournir vos coordonnées. Les plaintes anonymes ne feront pas l'objet d'une enquête.

## QUELS PROBLÈMES PUIS-JE SOULEVER ?

Préoccupations concernant la conformité d'ADRBO au Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes) ;

- Préoccupations liées à la conformité d'ADRBO à ses propres politiques ;

Préoccupations générales liées au processus d'enquête d'ADRBO.

Veillez noter que le Responsable Conformité ne représente pas une option pour faire infirmer la décision finale d'un enquêteur.

L'examen du Responsable Conformité se limite strictement à établir si l'enquête a été menée de manière appropriée. Si l'enquête révèle des lacunes, ou que des politiques, procédures ou lignes directrices n'ont pas été suivies, ces questions seront portées à l'attention de la direction et des recommandations sur la façon de les améliorer seront formulées.

## QUELLES INFORMATIONS DOIS-JE FOURNIR ?

Les informations suivantes nous aideront à accélérer le processus d'enquête :

- Nom, adresse, numéro de téléphone, téléphone portable, adresse courriel;
- Une description de vos préoccupations ;
- Toute information contextuelle ;
- Ce que vous attendez du processus.

## QUE SE PASSE-T'IL AVEC MA RÉCLAMATION ?

Le Responsable Conformité vous contactera pour vous informer si votre soumission soulève un problème nécessitant une enquête.

Si une enquête est menée, elle sera achevée dans les 120 jours suivant la réception de votre soumission par ADRBO.

Au cours de l'enquête, vous devrez peut-être participer à des entretiens avec le Responsable Conformité et fournir des documents pour appuyer votre plainte.