

MANDAT*

Le mandat de **ADR Chambers-Bureau de l'Ombudsman des services bancaires** se présente comme suit :

BUT

1. La présente décrit la portée du mandat de ADR Chambers-Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (« ADRBO »), le processus suivi par ADRBO à la réception d'une plainte et les pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman des services bancaires et des enquêteurs de ADRBO.

DÉFINITIONS

2. Les expressions suivantes ont le sens qui leur est attribué ci-après :

- ▶ **ADR Chambers** s'entend de la société ADR Chambers Inc., ainsi que de ses affiliées.
- ▶ **Client** s'entend d'un particulier ou d'une petite entreprise qui a fait une demande pour obtenir des services ou qui a reçu des services d'une Institution financière participante ;
- ▶ **Enquêteur** s'entend de la personne qui mène une enquête ;
- ▶ **Institution financière participante** s'entend d'un fournisseur de services financiers qui utilise les services de ADRBO ;
- ▶ **Lettre d'analyse sommaire** s'entend d'une lettre envoyée au plaignant et à l'Institution financière participante lorsque ADRBO est d'avis qu'en fonction des renseignements reçus à l'étape d'évaluation de la plainte, une enquête approfondie ne mènerait pas à une conclusion différente ni à une recommandation de dédommagement. Une lettre d'analyse sommaire est habituellement brève, comprend un résumé des faits se fondant sur la communication de ADRBO avec le plaignant et sur tous les documents reçus du plaignant ou au cours de l'étape d'évaluation de la plainte, fournit au plaignant une brève explication des raisons pour lesquelles une enquête approfondie n'est pas justifiée et explique que le dossier est fermé ;
- ▶ **Normes** s'entend de toute norme établie par ADRBO pour encadrer les enquêtes et le règlement des plaintes ;
- ▶ **OAD** s'entend de l'Ombudsman des assurances de personnes ;
- ▶ **Ombudsman des services bancaires** s'entend de la personne désignée par ADR Chambers pour s'occuper des plaintes et coordonner les activités de ADRBO conformément au présent mandat ;
- ▶ **OSBI** s'entend de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ;
- ▶ **Plaignant** s'entend d'une petite entreprise ou d'un particulier qui est client d'une Institution financière participante (ou de son représentant) et qui dépose une plainte auprès de ADRBO. Il peut s'agir d'un représentant personnel, d'un tuteur, d'un fiduciaire ou d'un liquidateur ;
- ▶ **Plainte** s'entend de l'insatisfaction exprimée par écrit relativement à la prestation d'un service par une Institution financière participante à un client au Canada ;

* Au 1^{er} novembre 2011

- ▶ **SCAD** s'entend du Service de conciliation en assurance de dommages ;
 - ▶ **Services financiers** s'entend d'un produit ou d'un service financier, ou d'un conseil au sujet d'un produit ou d'un service financier ;
 - ▶ **Service de médiation du secteur** s'entend de l'OSBI, de l'OAD et du SCAD.
3. Les renvois au genre masculin comprennent, lorsque le contexte le permet, le genre féminin et vice versa, et les renvois au singulier comprennent, lorsque le contexte le permet, le pluriel et vice versa.
 4. Les renvois à des articles et à des paragraphes sont des renvois aux articles et aux paragraphes du présent mandat.

POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS

5. ADRBO :

- ▶ se conformera au présent mandat ;
 - ▶ conseillera le public à l'égard des procédures à suivre pour déposer et entamer une plainte ;
 - ▶ recevra les plaintes aux fins d'enquête ;
 - ▶ évaluera les plaintes reçues pour vérifier si elles s'inscrivent dans son mandat ;
 - ▶ examinera les plaintes afin de déterminer si une enquête approfondie est justifiée ;
 - ▶ étudiera toute plainte qu'il reçoit en vue d'en arriver à un règlement par suite d'une entente ou des conclusions du rapport de ADRBO (sous réserve des restrictions du présent mandat) ;
 - ▶ si cela est approprié, formulera des recommandations à la Institution financière participante et au plaignant afin de régler les plaintes ;
 - ▶ évitera de divulguer des renseignements confidentiels au sujet des plaintes ;
 - ▶ évitera de fournir d'autres conseils professionnels, qu'il s'agisse d'avis juridiques ou comptables, aux Institutions financières participantes ou au plaignant.
6. ADRBO agira en tout temps de manière indépendante et impartiale et ne favorisera ni l'Institution financière participante ni le plaignant.
 7. L'Ombudsman des services bancaires peut agir comme enquêteur ou déléguer les responsabilités à d'autres enquêteurs et membres du personnel de ADRBO au moment de l'enquête sur une plainte et du traitement de cette dernière.
 8. ADRBO et son personnel se conformeront aux règles et à la législation applicables en matière de protection des renseignements personnels et aux codes de déontologie applicables. ADRBO s'assurera que l'ensemble du personnel connaît et respecte les codes de déontologie, ainsi que les politiques et obligations applicables en matière de protection des renseignements personnels envers le plaignant et l'Institution financière participante.
 9. ADRBO signalera aux Institutions financières participantes toute information relative à une menace contre le personnel ou les biens d'une Institution financière participante dont il prend connaissance dans le cadre de ses responsabilités.

MANDAT

10. ADRBO peut enquêter sur toute plainte qu'il reçoit si toutes les conditions suivantes sont respectées :

- ▶ La plainte est déposée auprès de ADRBO par le plaignant à qui ou pour le compte de qui les services financiers ont été fournis par une Institution financière participante ou par sa représentante. Il est souhaitable que la plainte soit déposée par toutes les parties prenantes, par exemple les titulaires d'un compte conjoint. Néanmoins, ADRBO peut décider que la non-participation d'une partie prenante ne rend pas la plainte irrecevable, pourvu que tous les consentements nécessaires à la divulgation de renseignements confidentiels aient été obtenus.
- ▶ L'Institution financière participante a reçu la plainte et l'a rejetée ou a formulé une recommandation en vue de son règlement, mais le plaignant n'a pas accepté la recommandation de l'Institution financière participante. On s'attend à ce que l'Institution financière participante formule sa recommandation dans les 90 jours suivant le dépôt de la plainte au Bureau de l'Ombudsman de l'Institution. ADRBO peut enquêter au sujet d'une plainte si plus de 90 jours se sont écoulés depuis que la plainte a été déposée au Bureau de l'Ombudsman de l'Institution et si ADRBO juge qu'il n'est pas raisonnable d'accorder à l'Institution plus de temps pour terminer son enquête.
- ▶ La plainte a été déposée auprès de ADRBO dans les 180 jours suivant le rejet de la plainte par l'Institution financière participante ou la formulation d'une recommandation en vue d'un règlement de celle-ci. ADRBO peut recevoir une plainte et faire enquête jusqu'à 12 mois après le rejet de la plainte ou la formulation de la recommandation de l'Institution financière participante s'il estime qu'il est équitable et raisonnable de le faire ;
- ▶ L'objet de la plainte, formulée par le même plaignant (ou l'un ou plusieurs plaignants d'un groupe de plaignants), n'a pas déjà fait l'objet d'une étude antérieure par ADRBO ou par l'OSBI. Lorsqu'une plainte a déjà fait l'objet d'une étude, mais que, de l'avis de ADRBO, de nouveaux renseignements pertinents sont disponibles, un plaignant peut demander à l'Institution financière participante de l'étudier de nouveau à la lumière des nouveaux renseignements. Une fois que l'Institution financière participante s'est de nouveau penchée sur la plainte ou qu'elle a refusé de revoir ses recommandations, le plaignant peut demander à ADRBO d'étudier à nouveau cette plainte.
- ▶ L'objet de la plainte, formulée par le même plaignant (ou l'un ou plusieurs plaignants d'un groupe de plaignants), ne fait pas ou n'a pas fait l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal ou un arbitre ou tout autre organisme indépendant de règlement de différends, à moins que l'Institution financière participante ne consente à l'enquête dans de telles circonstances.
- ▶ ADRBO a reçu, dans l'Entente de confidentialité et de consentement, les consentements appropriés relativement à la divulgation et au traitement des renseignements confidentiels de la part de toutes les parties visées, ainsi que toute autre entente ou renonciation que ADRBO estime appropriée dans les circonstances.
- ▶ La plainte est raisonnable, et non déposée à des fins frivoles, vexatoires ou menaçantes.

11. ADRBO n'enquêtera pas ou, le cas échéant, cessera d'enquêter sur une plainte qui répond à l'un ou l'autre des critères ci-après :
- ▶ L'objet de la plainte est substantiellement lié :
 - a. aux politiques et pratiques de l'Institution financière participante en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques en général ;
 - b. à la tarification des services financiers de l'Institution financière participante;
 - c. à la grille des frais ou des honoraires applicables, en règle générale, aux services financiers offerts aux clients de l'Institution financière participante dans des circonstances similaires ;
 - d. au jugement commercial de l'Institution financière participante, à moins que l'Institution financière participante n'ait porté un jugement commercial partial, incomplet ou par ailleurs injuste.
 - ▶ ADR Chambers est en situation de conflit d'intérêts, ou pourrait raisonnablement être perçu comme étant en situation de conflit d'intérêts, par rapport à l'objet de la plainte. Le cas échéant, ADRBO en informera le plaignant et l'Institution financière participante et pourra, à sa discrétion, demander au plaignant de porter l'affaire devant un autre organisme ou aviser le plaignant de la possibilité d'avoir recours au système judiciaire ou à l'arbitrage privé.
 - ▶ L'objet de la plainte fait également l'objet d'autres plaintes déposées par des plaignants non liés reposant sur des faits différents qui soulèvent néanmoins les mêmes problèmes ou des problèmes analogues, l'objet de ces plaintes distinctes visant la formulation d'une recommandation de type « recours collectif ».
 - ▶ ADRBO constate qu'il existe une sphère de compétence plus apte à traiter la plainte, par exemple une cour de justice, un organisme de réglementation, un tribunal d'arbitrage ou tout autre processus de règlement des différends.
12. ADRBO peut procéder à une enquête relativement à une plainte qui fait également l'objet d'une étude par un organisme de réglementation ayant compétence sur l'Institution financière participante. Si ADRBO reporte l'examen de la plainte ou refuse de l'examiner, il doit aviser le plaignant et l'Institution financière participante de sa décision, de toute démarche ultérieure que ADRBO pourrait entreprendre une fois l'enquête réglementaire terminée, ainsi que de toute autre solution de rechange au processus de règlement des différends à laquelle le plaignant peut avoir recours.
13. ADRBO peut enquêter au sujet d'une plainte comportant une demande de dédommagement, pourvu que la plainte relève de la compétence que lui confère le présent mandat.
14. Si, de l'avis de ADRBO, l'objet d'une plainte (dans son intégralité ou en partie) fait partie des domaines pour lesquels le service de médiation du secteur de l'assurance, des placements ou des fonds communs de placement a développé une expertise et si le plaignant et l'Institution financière participante y consentent, ADRBO peut collaborer avec ce service dans le cadre de l'enquête portant sur la plainte et peut, le cas échéant, formuler une recommandation conjointe avec l'autre service en vue d'un règlement de la plainte. De la même manière, ADRBO peut collaborer avec un autre service de médiation du secteur dans le cadre d'une enquête et du règlement d'une plainte que ce service lui a déférée. Les plaintes

liées au secteur de l'assurance de l'Institution financière participante doivent être transférées au SCAD et à l'OAD. Les plaintes liées aux filiales œuvrant dans les valeurs mobilières ou les fonds communs de placement doivent être transférées à l'OSBI.

15. ADRBO doit établir la façon de procéder pour le dépôt d'une plainte ainsi que pour l'examen des plaintes et l'enquête qui s'ensuivra éventuellement, en tenant compte du présent mandat. ADRBO n'est pas tenu par les règles de la preuve. ADRBO et ses enquêteurs doivent faire preuve de jugement pour évaluer la qualité de la preuve, le poids qui devrait y être attribué et son incidence sur le résultat final de l'enquête. ADRBO décidera si la plainte entre dans le cadre de son mandat aux fins des présentes. Pour prendre cette décision, il peut tenir compte des déclarations du plaignant et de l'Institution financière participante.
16. ADRBO formulera une recommandation à l'égard d'une plainte dans les 180 jours suivant sa réception (à moins que le manque de renseignements n'empêche ADRBO de formuler ses recommandations dans un délai de 180 jours). La réception d'une plainte sera confirmée au plaignant dans les trois jours ouvrables suivant sa réception par ADRBO, et à l'Institution financière participante dans les trente jours suivant sa réception par ADRBO.
17. Chaque Institution financière participante nommera une instance finale interne à l'égard des plaintes de clients non réglées. Une Institution financière participante devra :
 - ▶ collaborer pleinement avec ADRBO et l'aider à mener à terme l'enquête relative à toute plainte acceptée par ADRBO ;
 - ▶ dès que possible, fournir tous les renseignements non protégés (tels que les notes, la correspondance, y compris les courriels et les télécopies, les relevés de compte, les dossiers de client provenant de bases de données internes, les relevés de transactions, les conventions d'ouverture de compte, les politiques internes, etc., relatifs à l'objet de la plainte) qu'il a en sa possession ou dont il a la responsabilité, à moins que l'Institution financière participante ne démontre, à la satisfaction de ADRBO, que la divulgation des renseignements amènerait probablement l'Institution financière participante à contrevenir à la loi ou à son obligation de confidentialité envers un tiers dont on n'a pas obtenu le consentement à la divulgation malgré les meilleurs efforts déployés pour l'obtenir ;
 - ▶ expliquer aux plaignants le processus de traitement interne des plaintes de l'Institution financière participante et leur droit de porter toute plainte non réglée devant ADRBO.
18. Le processus de règlement des différends de ADRBO sera confidentiel. Les discussions et la correspondance du plaignant et de ses représentants, de l'Institution financière participante et de ADRBO, lesquelles font partie du processus de ADRBO, ne seront pas divulguées ni employées dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieure. Les dossiers de ADRBO sont confidentiels et protégés à tous égards contre la divulgation. De plus, ADRBO et ADR Chambers, ainsi que leurs dirigeants, employés et sous-traitants, ne seront pas appelés à témoigner dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieure. Une Entente de confidentialité et de consentement devra être signée par le plaignant lorsque ADRBO consentira à examiner la plainte.

19. Si une personne fournit de l'information à ADRBO et demande qu'elle ne soit divulguée à personne d'autre, ADRBO ne la divulguera à personne d'autre, sauf avec le consentement de la personne qui a fourni l'information à ADRBO. Si le consentement n'est pas donné et que l'information est préjudiciable envers une autre partie à la plainte, ADRBO n'utilisera pas cette information pour formuler une recommandation défavorable envers cette personne qui n'a pas accès à l'information en question, sauf suivant ce qui est prévu à l'article 20 ci-après.
20. ADRBO peut tenir compte des systèmes privés et des mesures de sécurité de l'Institution financière participante dont il a pris connaissance, même si aucune divulgation de ces systèmes et mesures n'est faite ou ne sera faite à un plaignant.
21. Si ADRBO relève des problèmes systémiques ou des tendances dans les plaintes, il en informera l'Institution financière participante afin que ces problèmes soient traités et résolus.
22. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, ADRBO devra s'assurer de poursuivre ses activités de manière efficace, rentable et efficiente.

RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX PLAINTES ET AUX REJETS DE PLAINTES

23. ADRBO ne formulera aucune recommandation relativement à une plainte et ne rejettera aucune plainte, sauf conformément aux dispositions des articles 24 à 31 ci-après.
24. ADRBO examinera chaque plainte afin de déterminer si elle peut être traitée en se fondant sur les renseignements et les documents fournis par le client et par l'Institution financière participante. Si ADRBO est d'avis qu'il est fortement improbable qu'une enquête ne mène à une conclusion différente de la position de l'Institution financière participante ou n'entraîne un quelconque dédommagement au plaignant, ADRBO peut envoyer une lettre d'analyse sommaire. Dans les cas où l'Institution financière participante a fait une offre de règlement que le plaignant ne trouve pas satisfaisante, ADRBO peut tenter de favoriser un règlement en discutant de l'affaire avec le plaignant et l'Institution financière participante.
25. Après avoir enquêté sur une plainte, ADRBO peut présenter une recommandation de dédommagement s'il est d'avis que le plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission de l'Institution financière participante dans le cadre de la prestation de services financiers.
26. Pendant que ADRBO enquête sur une plainte, l'Ombudsman des services bancaires ou l'enquêteur peuvent chercher à régler la plainte en amenant le plaignant et l'Institution financière participante à s'entendre. De même, tout au long de l'enquête, l'Institution financière participante et le plaignant peuvent continuer de chercher à régler la plainte par eux-mêmes. Si l'Institution financière participante et le plaignant ne parviennent pas à régler la plainte, ADRBO terminera l'enquête et formulera une recommandation de règlement de la plainte.

27. La recommandation de ADRBO :

- ▶ se fera par écrit ;
- ▶ comprendra un résumé des motifs de l'enquêteur ;
- ▶ devra d'abord être présentée aux parties sous forme d'ébauche ;
- ▶ pourra être formulée conjointement avec un autre service de médiation du secteur dans les circonstances décrites à l'article 15 ;
- ▶ ne sera pas exécutoire pour l'Institution financière participante ou pour le plaignant.

28. ADRBO formulera une recommandation ou rejettera une plainte en fonction de ce qu'il estime équitable pour le plaignant et pour l'Institution financière participante dans les circonstances. Afin de déterminer ce caractère équitable, l'enquêteur prendra en compte les principes généraux d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, la loi, les politiques et les directives des organismes de réglementation, les normes des organismes professionnels et tout code de procédure ou de déontologie pertinent qui s'applique à l'objet de la plainte. Afin de définir les principes d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, l'enquêteur peut consulter, selon les circonstances, des participants au secteur des services financiers ou autres. ADRBO ne sera tenu par aucune de ses recommandations antérieures.

29. Toute recommandation formulée par ADRBO devra chercher à régler une plainte à la satisfaction du plaignant et de l'Institution financière participante. ADRBO ne recommandera aucun dédommagement supérieur au montant qu'il estime approprié pour dédommager le plaignant à l'égard de la perte, du dommage ou du préjudice que ce dernier a subi en raison d'actes ou d'omissions de l'Institution financière participante dans le cadre de la prestation d'un service financier.

30. Si l'Institution financière participante n'accepte pas la recommandation, ADRBO affichera sur son site Web sa recommandation et le fait que l'Institution financière participante l'a refusée. L'on y décrira également la plainte de manière générale sans révéler de renseignements confidentiels à propos de l'Institution financière participante ou du plaignant (sauf dans la mesure où l'Institution financière participante ou le plaignant y consent). Le refus de l'Institution financière participante d'accepter les recommandations et les circonstances de l'affaire en général figureront aussi dans le rapport annuel de ADRBO, dont il est question à l'article 31.

31. ADRBO mettra à la disposition du public un site Web où l'on présente le processus d'examen des plaintes et le mandat général de ADRBO ainsi qu'un centre-ressource et d'autres renseignements jugés utiles par ADRBO. ADRBO préparera et rendra public un rapport annuel contenant :

- ▶ des statistiques et d'autres renseignements d'ordre général liés aux plaintes traitées au cours de l'année (en ayant pris soin de protéger l'anonymat des parties) ;
- ▶ toute recommandation visée à l'article 30.