



## **RBC – Bureau de l’Ombudsman Processus formel de règlement des différends**

### **Annexe 1 – Ombudsman des clients RBC Mandat**

#### **Objet :**

La présente décrit la portée du mandat de l’Ombudsman de RBC, son processus pour recevoir des différends et enquêter sur ceux-ci ainsi que ses pouvoirs et responsabilités.

L’Ombudsman de RBC et les parties au différend conviennent d’être liés par la présente lorsqu’ils participent au processus formel volontaire de règlement des différends de l’Ombudsman de RBC.

#### **Structure :**

L’Ombudsman de RBC offre un processus formel volontaire de règlement des différends pour les différends soulevés contre RBC. L’Ombudsman de RBC n’a aucun pouvoir décisionnel en matière de gestion. L’Ombudsman de RBC exerce une persuasion éthique et morale lorsqu’il recommande des solutions et aborde des lacunes systémiques, afin de réduire les irritants ou les points prêtant à confusion. L’Ombudsman de RBC est un bureau indépendant et agit de manière impartiale entre les parties en cause dans le différend.

L’Ombudsman de RBC est doté de spécialistes qualifiés en résolution de différends, qui sont des employés de RBC, mais qui exercent leurs fonctions en dehors de la structure d’effectif habituelle de RBC. Le personnel de l’Ombudsman de RBC n’exerce aucune responsabilité de gestion au sein d’une unité opérationnelle ou fonctionnelle et ne siège à aucun comité ou à aucune association d’équipe ayant une incidence stratégique sur l’élaboration des politiques, des produits ou des services de RBC, ou sur des enjeux ayant trait aux ressources humaines.

#### **Normes de pratique :**

L’Ombudsman de RBC adhère à l’esprit de l’Énoncé des principes éthiques du Forum canadien des ombudsmans.

#### **Pouvoirs :**

L’Ombudsman de RBC a un accès complet à tous les niveaux de la haute direction de RBC, ainsi qu’aux membres du conseil d’administration de RBC. RBC confère à l’Ombudsman de RBC la capacité et le pouvoir discrétionnaire d’enquêter sur toute question qu’il estime appropriée. L’Ombudsman de RBC peut consulter librement tous les documents de RBC, et peut interviewer les employés de RBC à sa discrétion.

L’Ombudsman de RBC a l’autorité nécessaire pour poser des questions sur l’équité, la nature raisonnable, la justesse et la transparence des relations entre RBC et ses employés. L’Ombudsman de RBC a l’autorité nécessaire pour formuler toute recommandation qu’il estime appropriée. Les procédures relatives à la dotation en personnel, à l’administration et aux enquêtes sont effectuées à la discrétion de l’Ombudsman de RBC.

#### **Mandat :**

L’Ombudsman de RBC n’agit pas comme défenseur de l’une ou l’autre des parties au différend. L’Ombudsman de RBC fait en sorte que les parties aient la possibilité de présenter leurs arguments respectifs lors de discussions ouvertes et impartiales. Les enquêtes de l’Ombudsman de RBC se concentrent sur les faits et veillent à l’impartialité dans toutes les circonstances.

Les spécialistes en résolution de différends de l’Ombudsman de RBC examinent les points de vue des deux parties pour tenter de les aider à trouver une solution juste et raisonnable. Les recommandations ne lient pas les parties et celles-ci sont libres d’explorer d’autres possibilités de règlement de différends si elles ne parviennent pas à une entente.

Le processus formel de règlement des différends de l'Ombudsman de RBC :

- est volontaire, confidentiel, et sans frais ;
- est une solution de rechange au système judiciaire ;
- fournit au sein de RBC un examen indépendant et final des différends non résolus et des préoccupations des clients ayant trait à la pertinence du service, des produits et de l'administration de RBC ;
- offre la possibilité d'une communication franche et ouverte ; et
- le cas échéant, peut permettre de formuler des recommandations visant la résolution de problèmes lorsque l'enquête révèle que des frais ou des pertes peuvent être directement attribués aux actions ou à l'inaction de RBC.

Dans le cadre du processus formel de règlement des différends, l'Ombudsman de RBC :

- n'enquête pas sur les plaintes portant sur les frais d'administration, les taux d'intérêt, des questions de politique générale ou qui font ou ont fait l'objet d'un litige, ou sur des opérations pour lesquelles RBC ne dispose plus de documents pertinents ;
- n'inverse pas ni n'annule des décisions de crédit ou de souscription, notamment des décisions portant sur des prêts ou des demandes d'indemnité relativement à une police d'assurance, mais l'Ombudsman de RBC peut examiner le processus selon lequel une telle décision a été rendue ;
- n'offre pas d'opinions ni de constatations d'ordre juridique ou réglementaire ; et
- n'accorde aucune suspension, prorogation ou un abandon d'instances officielles ou de délais de prescription applicables à tout différend avec RBC en dehors du processus de l'Ombudsman de RBC, sauf si les deux parties en conviennent par écrit.

## **Règles :**

### Rôle de l'Ombudsman de RBC

Dans le cadre du processus formel de règlement des différends, l'Ombudsman de RBC :

- agit en vertu de principes fondés sur l'éthique, l'indépendance et l'impartialité ;
- fait preuve d'objectivité et d'impartialité, et n'est partisan d'aucune personne ni entité ;
- se fait le défenseur de pratiques et de processus justes et équitables ainsi que d'une administration intègre du règlement de différends ;
- tient compte des préoccupations des parties en cause dans un différend et maintient des normes d'efficacité et de communications régulières avec chaque partie ;
- permet aux parties en cause de répondre aux revendications et aux préoccupations propres à chacune d'entre elles ;
- présente un rapport officiel aux parties en cause dans un différend des conclusions indépendantes formulées selon des principes d'impartialité et sans subir l'influence de l'une ou l'autre des parties ;
- reconnaît que seules les parties impliquées dans un différend peuvent décider du sort de leur relation.

L'Ombudsman de RBC :

- adhérera au présent mandat ;
- recevra des demandes d'enquête sur des différends et évaluera les différends reçus afin de déterminer s'ils sont de son ressort ;
- étudiera les plaintes en vue d'en arriver à un règlement par voie d'accord ou par la délivrance d'un rapport officiel ;
- formulera des recommandations aux parties afin de régler les différends, le cas échéant ;
- ne fournira pas de conseils professionnels, qu'il s'agisse de représentation ou avis juridiques ou financiers ;
- agira en tout temps de manière indépendante et impartiale et ne favorisera aucune des parties au différend.

Les différends sont habituellement traités en premier lieu au sein de l'unité opérationnelle appropriée de RBC avant d'être soumis à l'Ombudsman de RBC. Si une décision finale n'a pas été prise, l'Ombudsman de RBC transférera la plainte à l'unité opérationnelle de RBC concernée avant d'entreprendre un examen (sauf en cas de circonstances exceptionnelles).

Pour mener son examen, l'Ombudsman de RBC peut procéder à des entrevues, passer en revue les documents fournis par une partie au différend et se servir d'autres moyens qu'il estime appropriés. Des ressources internes ou externes peuvent être utilisées pour faciliter le règlement du dossier. L'Ombudsman de RBC fera participer au processus l'unité opérationnelle appropriée de RBC étant donné que cette dernière a l'autorité de mettre en place les mesures nécessaires. Une séance de suivi peut avoir lieu afin de voir si les solutions mises en place sont efficaces et si le client est satisfait.

L'Ombudsman de RBC peut choisir de ne pas examiner un dossier en raison de circonstances telles qu'un litige passé, existant ou en cours ; toutefois, dans de tels cas, tous services de règlement des différends assurés par l'Ombudsman de RBC le seront « sous toutes réserves ».

L'Ombudsman de RBC peut choisir de ne pas examiner un différend dans les cas de harcèlement, de comportements grossiers ou excessivement agressifs, y compris de menaces, de paroles injurieuses ou de messages abusifs à l'Ombudsman de RBC, à RBC ou à ses employés.

L'Ombudsman de RBC ne dispose d'aucune ressource financière pour accorder des dommages-intérêts, mais peut recommander le versement d'une indemnité pour frais ou pertes financières.

Des rapports périodiques sur les activités, les volumes et les recommandations seront transmis à la haute direction et au conseil d'administration de RBC.

L'Ombudsman de RBC peut formuler des recommandations à RBC visant l'amélioration des services ou des produits et la modification des politiques, si cela est indiqué. L'Ombudsman de RBC peut choisir certains secteurs en fonction de la fréquence des différends afin d'entreprendre des enquêtes internes et d'ensuite formuler des recommandations visant l'amélioration de la qualité des services et des produits. Les ressources internes de RBC peuvent l'aider dans ce processus.

#### Renseignements personnels

L'Ombudsman de RBC peut communiquer des renseignements personnels, financiers et confidentiels aux parties en cause dans le différend. L'Ombudsman de RBC évaluera et étudiera le différend et en discutera avec RBC et toute autre personne ou société touchée par le différend. L'Ombudsman de RBC peut demander des renseignements aux parties et en communiquer à celles-ci. L'Ombudsman de RBC se servira des renseignements uniquement aux fins d'examiner le différend et de proposer une solution raisonnable afin de le régler.

#### Confidentialité et non-divulgation

Le processus de l'Ombudsman de RBC est offert sans préjudice, de façon confidentielle et est fondé sur un processus formel et volontaire de règlement des différends et la facilitation en matière de règlement de différends. Les parties participantes conviennent que toutes les déclarations faites par quiconque, et toutes les correspondances, notes ou autres documents créés par une partie ou l'Ombudsman de RBC dans le cadre de l'examen de l'Ombudsman de RBC (« documents ») sont sans préjudice, confidentiels et privilégiés. Aucune des parties ne tentera d'obliger la production des documents, ne cherchera à s'en servir ni à les utiliser en tant qu'éléments de preuve dans le cadre d'une instance. Aucune des parties ne tentera de forcer un représentant de l'Ombudsman de RBC à comparaître dans une poursuite judiciaire ou autre ou à y participer. Les parties au différend ont le droit de s'appuyer sur ces dispositions concernant la confidentialité et de les faire respecter.

#### Procédure judiciaire

Les clients de RBC acceptent expressément de n'entreprendre aucune procédure judiciaire, quelle qu'elle soit, contre l'Ombudsman de RBC ou ses représentants pour toute action, tout rapport, ou toute déclaration découlant de leurs fonctions au nom de l'Ombudsman de RBC dans le cadre du service de l'Ombudsman de RBC, et les clients de RBC consentent à ce que la présente puisse être utilisée par l'Ombudsman de RBC ou ses représentants pour se défendre advenant toute poursuite en justice.