

VOTRE CONTRAT DU TITULAIRE
DE CARTE MASTERCARD^{MD} BMO

Votre contrat du titulaire de carte MasterCard BMO

Dans ce contrat, les termes « *vous* », « *votre* » et « *vos* » se rapportent au titulaire principal et à tout titulaire additionnel. Les termes « *nous* », « *notre* » et « *nos* » se rapportent à la Banque de Montréal. Les mots auxquels nous avons donné un sens particulier dans ce contrat sont expliqués à l'article 1 ci-après.

Veillez lire attentivement ce contrat et le conserver pour consultation ultérieure. Il remplace tous les autres contrats que nous avons pu vous envoyer jusqu'à présent. Ce contrat ne vous engage à rien si vous nous retournez votre carte et vos chèques et si vous n'avez pas encore activé votre compte (si vous n'avez pas activé votre compte et ne souhaitez pas être lié par le présent contrat, veuillez nous appeler pour vous assurer que votre compte est fermé). Lorsque vous avez demandé votre carte MasterCard BMO, vous avez accepté les modalités ci-dessous.

1. Au sujet des termes utilisés dans ce contrat

Les termes suivants ont un sens bien précis dans ce contrat. Voici la définition de chacun.

- **achat** : une somme d'argent avancée par nous, facturée à votre compte, et correspondant au montant que vous avez payé avec votre carte pour des biens ou des services
- **avance de fonds** : une somme d'argent avancée par nous ou par une autre institution financière et qui est facturée à votre compte. Nous traitons les opérations en quasi-espèces, les transferts électroniques de solde et les achats payés avec un chèque de la même façon que les avances de fonds.
- **carte** : une carte MasterCard BMO fournie par nous ou n'importe quelle carte fournie par nous afin de la remplacer ou de la renouveler
- **carte supplémentaire** : une carte que nous avons fournie à un titulaire additionnel
- **chèques** : les chèques MasterCard BMO qui peuvent être fournis par nous de temps à autre
- **compte** : un compte MasterCard BMO
- **délai de grâce** : le nombre de jours entre la date de votre relevé de compte et la date d'échéance du paiement indiquée sur ce relevé de compte
- **dette totale** : le total des achats, des avances de fonds, des frais d'intérêts, des autres frais et de tous autres montants pouvant être facturés à votre compte en application de ce contrat
- **NIP** : numéro d'identification personnel
- **notre taux de change sur les achats** : le taux que nous payons à MasterCard International Inc. le jour où l'opération est inscrite dans votre compte plus le pourcentage précisé sur le porte-carte ou dans tout autre avis que nous pouvons vous donner
- **notre taux de change sur les remboursements** : le taux que nous payons à MasterCard International Inc. le jour où le remboursement est inscrit dans votre compte moins le pourcentage précisé sur le porte-carte ou dans tout autre avis que nous pouvons vous donner
- **nouveau solde** : le montant indiqué sur votre relevé de compte comme étant votre nouveau solde, c'est-à-dire la somme que vous devez en date de votre relevé de compte
- **opération** : un achat, une avance de fonds, des frais d'intérêts, d'autres frais, un paiement, un rajustement fait au moyen d'un crédit ou d'un débit ou n'importe quel autre montant pouvant être facturé à votre compte
- **opération en quasi-espèces** : une opération effectuée pour acheter des biens directement convertibles en argent comptant
- **porte-carte** : le formulaire auquel votre carte est fixée lorsque vous la recevez
- **titulaire additionnel** : chacune des personnes auxquelles nous avons fourni, à la demande du titulaire principal, une carte liée au compte du titulaire principal
- **titulaire principal** : la personne qui a demandé une carte et au nom de laquelle nous avons ouvert un compte.

2. Propriétaire de la carte et des chèques

Votre carte et vos chèques nous appartiennent. Vous ne pouvez pas les céder à qui que ce soit. Vous êtes la seule personne autorisée à utiliser votre carte et vos chèques.

3. Utilisation de votre carte et de vos chèques

Vous pouvez faire un achat ou obtenir une avance de fonds en vous servant de votre carte, en émettant un chèque ou de n'importe quelle autre façon permise par nous. Vous nous autorisez à facturer à votre compte le montant de tous les achats que vous effectuez et de toutes les avances de fonds que vous obtenez.

Vous ne devez pas utiliser votre carte ni vos chèques pour obtenir une avance de fonds d'un commerçant. Si vous faites un achat ou obtenez une avance de fonds en indiquant simplement votre numéro de carte et sans montrer votre carte physique, nous traiterons l'opération de la même façon que si vous aviez utilisé votre carte physique et signé un bordereau de vente ou d'avance de fonds.

Vous devez signer votre carte immédiatement après l'avoir reçue. Vous ne devez pas utiliser votre carte après la date d'expiration indiquée sur votre carte. Vous ne devez pas utiliser votre carte ni votre compte dans un but interdit par la loi, notamment pour acheter des biens ou des services interdits par les lois en vigueur où vous habitez. Vous ne pouvez utiliser votre carte et vos chèques que de la façon qui est permise dans ce contrat. Pour des raisons de sécurité, nous pouvons surveiller les opérations inhabituelles.

4. Autres avantages et services offerts avec la carte

Les modalités qui s'appliquent aux avantages et aux services offerts avec votre carte figurent à ce contrat. Si d'autres avantages ou services sont ajoutés à votre carte, nous vous enverrons des modalités distinctes applicables à ces avantages et services additionnels. Nous pouvons modifier ou retirer tout avantage ou service offert avec la carte en tout temps, sans vous en informer à l'avance.

Il se peut que vous receviez de l'information sur des biens ou des services offerts par nous ou par certaines autres entreprises, notamment nos sociétés affiliées. Nous sommes responsables seulement des biens et des services que nous offrons.

5. Votre limite de crédit

Votre limite de crédit totale s'applique à votre compte, même si plusieurs cartes sont liées à votre compte. Vous ne devez jamais dépasser votre limite de crédit sauf si vous avez obtenu notre autorisation à cet effet. Votre limite de crédit est indiquée sur votre porte-carte et sur vos relevés de compte. Nous devons obtenir votre consentement exprès avant d'augmenter votre limite de crédit. Nous pouvons réduire votre limite de crédit en tout temps, sans vous en informer à l'avance.

6. Votre responsabilité à l'égard de la dette totale

Sous réserve de l'article 7, vous êtes responsable de la dette totale et vous devez la rembourser. Cela s'applique que vous ayez contracté la dette totale ou non, que la dette totale excède la limite de crédit ou non et quelle que soit la façon dont la dette totale a été encourue. Les titulaires additionnels sont responsables individuellement et solidairement avec le titulaire principal et les autres titulaires additionnels à l'égard de la dette totale. Si vous êtes un titulaire additionnel, vous n'êtes pas responsable des sommes qui sont ajoutées à la dette totale après que vous nous avez informés par écrit que vous annulez votre carte. Vous ne devez pas utiliser votre compte pour rembourser ni une partie ni l'ensemble de la dette totale.

7. Votre responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une carte

Vous devez prendre les précautions raisonnables nécessaires pour éviter que votre carte et vos chèques ne soient perdus, volés ou utilisés de manière abusive. Vous devez nous informer par téléphone dans les 24 heures suivant le moment où vous avez connaissance du vol, de la perte ou de l'utilisation abusive de votre carte ou de vos chèques, ou vous avez su ou soupçonné que quelqu'un d'autre que vous connaissait votre NIP.

Vous ne devez jamais permettre à une personne autre qu'un titulaire d'utiliser une carte ou le compte. Si toutefois cela se produit, vous serez responsable de toutes les opérations, et des intérêts, frais et pertes qui en résultent, même si la personne qui a utilisé la carte n'est pas d'âge adulte ou n'a pas respecté les conditions que vous aviez établies pour son utilisation de la carte ou du compte.

Si quelqu'un utilise votre carte sans votre autorisation, vous n'êtes pas responsable si vous remplissez toutes les conditions suivantes :

- vous n'avez pas contribué intentionnellement à l'utilisation non autorisée
- vous avez pris les précautions raisonnablement nécessaires pour prévenir le vol, la perte ou l'utilisation abusive de votre carte
- vous avez gardé votre NIP secret et dans un endroit séparé de votre carte
- vous nous avez informés dans les 24 heures suivant le moment où vous vous êtes rendu compte que votre carte ou vos chèques avaient été volés, perdus ou utilisés abusivement ou vous avez su ou soupçonné que quelqu'un d'autre connaît votre NIP
- votre carte n'a pas été utilisée sans autorisation plus d'une fois dans les 12 mois précédents
- votre compte est en règle.

Si vous ne respectez pas tous ces critères, vous serez responsable de tous les frais liés à l'utilisation non autorisée de votre carte, de vos chèques ou de votre compte.

Nous n'examinerons la possibilité de vous rembourser les sommes que vous avez perdues seulement si vous acceptez d'abord de coopérer avec nous et de nous aider à enquêter sur l'utilisation non autorisée que vous nous avez rapportée. À cet égard, nous pourrions notamment exiger que vous signaliez l'incident à la police.

8. Facturation de nos frais

Vous nous autorisez à facturer à votre compte les frais applicables indiqués sur le porte-carte ou sur tout avis que nous pourrions vous transmettre.

9. Opérations en monnaie étrangère

Si votre carte MasterCard est en dollars canadiens, nous convertissons les opérations effectuées dans une autre monnaie en dollars canadiens. Si vous avez une carte MasterCard en dollars américains, nous convertissons les opérations effectuées dans une monnaie autre que des dollars américains, en dollars américains. Pour cette conversion, nous utilisons notre taux de change sur les achats en vigueur le jour où l'opération est inscrite dans votre compte. Notre taux de change sur les achats peut être différent du taux en vigueur le jour où vous avez fait l'opération.

Si votre carte MasterCard est en dollars canadiens et qu'une opération en monnaie étrangère est créditée à votre compte, nous convertissons l'opération en dollars canadiens. Si votre carte MasterCard est en dollars américains et qu'une opération dans une monnaie autre que des dollars américains est créditée à votre compte, nous convertissons l'opération en dollars américains. Pour cette conversion, nous utilisons notre taux de change sur les remboursements en vigueur le jour où le remboursement est inscrit dans votre compte. Notre taux de change sur les remboursements peut être différent du taux en vigueur le jour où l'opération a été remboursée. La différence entre notre taux de change sur les achats et notre taux de change sur les remboursements signifie que le montant crédité à votre compte pour le remboursement d'une opération en monnaie étrangère sera généralement moins élevé que le montant facturé à votre compte pour l'opération.

10. Opérations en quasi-espèces

Nous traitons les opérations en quasi-espèces (par exemple, les transferts télégraphiques de fonds, les mandats et les chèques de voyage) et les opérations de jeu (paris, paris hors-piste, paris de course, jetons de casino, billets de loterie, etc.) comme des avances de fonds.

11. Frais d'intérêts

Nous calculons les frais d'intérêts sur les achats, les avances de fonds et les frais, à compter du jour où l'opération en question est effectuée jusqu'au jour où nous recevons le paiement intégral. Vous nous autorisez à facturer ces frais d'intérêts à votre compte. Nous expliquons à l'article 12 que nous ne facturerons pas d'intérêts à votre compte lorsque vous remplissez certaines conditions. Nous n'exigeons jamais d'intérêts sur les intérêts.

Consultez votre porte-carte pour connaître le délai de grâce qui est applicable à votre compte.

12. Renonciation conditionnelle aux frais d'intérêts

Nous ne facturons pas d'intérêts sur les achats et les frais qui figurent pour la première fois sur votre relevé de compte si vous payez votre nouveau solde en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement. Vous devez payer des intérêts sur toutes les avances de fonds.

13. Méthode de calcul des intérêts

Les taux utilisés dans le calcul des frais d'intérêts que nous exigeons sont :

- soit le taux d'intérêt annuel applicable aux avances de fonds et le taux d'intérêt applicable aux achats indiqués sur le porte-carte;
- soit les taux d'intérêt que nous adoptons en remplacement de ces taux.

Si nous modifions les taux d'intérêt que nous pratiquons, nous vous informerons par écrit des nouveaux taux.

Les taux annuels et quotidiens sont indiqués sur votre relevé de compte.

Pour calculer les frais d'intérêts sur les avances de fonds, nous multiplions le solde quotidien de fermeture de vos avances de fonds par le taux d'intérêt quotidien applicable aux avances de fonds. Le taux d'intérêt quotidien applicable aux avances de fonds équivaut au taux d'intérêt annuel applicable aux avances de fonds divisé par 365. Pour calculer les frais d'intérêts sur les achats et les frais, nous multiplions le solde quotidien de fermeture de vos achats et de vos frais par le taux d'intérêt quotidien applicable aux achats. Le taux d'intérêt quotidien applicable aux achats équivaut au taux d'intérêt annuel applicable aux achats divisé par 365.

14. Répartition des paiements entre vos opérations

Lorsque nous recevons un paiement, nous l'utilisons pour payer les opérations qui ont déjà figuré sur votre relevé de compte dans l'ordre suivant : les intérêts, les frais, les avances de fonds, les achats et les autres sommes sur lesquelles vous payez des intérêts, et les achats et les autres opérations sur lesquels vous ne payez pas d'intérêts. S'il reste un solde sur le paiement après que nous l'ayons imputé aux opérations énumérées ci-dessus, nous utilisons ce solde pour régler les opérations qui n'ont pas encore figuré sur un relevé de compte, mais qui ont été inscrites à votre compte. Cet excédent sert à payer ces opérations dans l'ordre suivant : les intérêts, les frais, les avances de fonds, les achats et les autres sommes.

Nous traitons vos paiements le jour même où nous les recevons. Vous devez faire en sorte que nous recevions toujours votre paiement au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur votre relevé de compte.

15. Votre versement minimal

Vous pouvez payer le solde entier de votre compte en tout temps. Si vous ne le payez pas en entier, vous devez faire l'un des deux versements minimaux ci-dessous au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur votre relevé de compte :

- si votre nouveau solde est de 10 \$ ou moins, vous devez le payer en entier;
- si votre nouveau solde est supérieur à 10 \$, vous devez au moins payer le montant du versement minimal précisé dans votre relevé de compte. Ce versement minimal correspond à un pourcentage de votre nouveau solde sur votre relevé de compte. Ce pourcentage est indiqué sur le porte-carte ou dans tout avis que nous pouvons vous transmettre.

16. Estimation de la période de remboursement

Lorsque nous calculons le nombre d'années et de mois requis pour rembourser un solde inscrit dans un relevé de compte si le titulaire n'effectue que le paiement minimal exigé chaque mois à la date d'échéance du paiement, nous supposons que le taux d'intérêt annuel alors en vigueur sur les achats s'appliquera pour toute la période de remboursement. Nous utilisons d'autres hypothèses, comme il est requis par la loi, ou dans la mesure permise par les lois applicables.

17. Si vous avez un problème avec un commerçant

Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pouvez avoir avec un commerçant ou si un commerçant n'accepte pas votre carte ou votre chèque. Même si vous avez un problème avec un commerçant, vous demeurez responsable de la dette totale. Si vous avez un problème avec un commerçant, vous devez le régler directement avec lui.

18. Si un commerçant vous accorde un remboursement

Si un commerçant vous accorde un remboursement et que nous recevons une note de crédit du commerçant, nous créditions le montant à votre compte le jour même où nous recevons la note de crédit. Jusqu'à ce que nous recevions la note de crédit, vous devez faire au moins le versement minimal exigé dans ce contrat.

19. Vos relevés de compte

Nous vous fournirons un relevé de compte chaque mois, sauf si vous avez un solde mensuel à payer de moins de 10 \$, si aucune opération ni aucun paiement n'ont été inscrits à votre compte et si aucun intérêt ni aucuns frais n'ont été facturés à votre compte, auquel cas nous vous enverrons un relevé de compte tous les trois mois. Vous devez nous informer par écrit, au plus tard 30 jours après la date de votre relevé de compte, si vous remarquez qu'il y a des erreurs ou qu'il manque des renseignements dans votre relevé de compte. Si vous ne nous dites rien, vous reconnaissez l'exactitude de votre relevé de compte, sauf s'il s'agit d'un montant que nous avons incorrectement inscrit à votre compte, auquel cas nous pouvons le renverser en tout temps. Si, pour toute raison, nous ne pouvons pas vous envoyer votre relevé de compte à temps, par exemple, parce qu'il y a une grève des employés des postes, vous devez communiquer avec nous au moins une fois par mois pour obtenir l'information dont vous avez besoin pour continuer de faire vos paiements tel qu'il est requis.

Si votre relevé de compte nous est retourné parce que l'adresse est incorrecte, nous cesserons de vous envoyer des relevés de compte et pourrions vous empêcher d'utiliser votre compte jusqu'à ce que vous nous indiquiez votre adresse correcte. C'est à vous que revient la responsabilité de nous donner cette information.

20. Paiements préautorisés à partir de votre compte

Vous êtes responsable de tous les paiements préautorisés facturés à votre compte, même après que votre compte a été fermé par vous ou par nous, sauf si vous indiquez par écrit au commerçant de cesser de faire des prélèvements dans votre compte. Si nous le demandons, vous devez nous fournir une copie de l'avis que vous avez fait parvenir au commerçant.

Si le numéro ou la date d'expiration de votre carte change, vous devez communiquer le nouveau numéro et la nouvelle date d'expiration aux commerçants avec lesquels vous avez des ententes de paiements préautorisés.

Si nous émettons une carte de remplacement, les factures payées automatiquement à partir de votre compte continueront de l'être si le commerçant est inscrit au Service de mise à jour automatique des informations de facturation de MasterCard. Ce service communique aux commerçants inscrits les données relatives à votre nouveau numéro de compte, afin que vos règlements de factures automatiques puissent être maintenus.

21. Votre NIP

Vous devez maintenir la confidentialité de votre NIP et vous devez le conserver dans un autre endroit que votre carte. Vous ne devez pas sélectionner un NIP facilement devinable, comme un NIP qui s'inspire de votre nom, de votre date de naissance, de vos numéros de téléphone, de votre adresse ou de votre numéro d'assurance sociale. Le NIP utilisé avec votre carte doit être différent de vos autres NIP.

22. Services mondiaux en cas d'urgence

Si vous perdez votre carte ou si celle-ci est volée et si nous vous remettons une carte de remplacement d'urgence ou une avance d'argent d'urgence, vous devez savoir que cette avance d'argent sera traitée comme une avance de fonds et que les opérations faites avec la carte de remplacement d'urgence seront traitées comme les opérations faites avec votre carte.

Il se peut que nous ne puissions pas vous fournir de carte de remplacement d'urgence ou d'avance d'argent d'urgence. Il se peut également que certains commerçants refusent votre carte de remplacement d'urgence, et que la carte de remplacement ne donne pas droit aux mêmes avantages et services que votre carte.

23. Annulation de votre carte

Nous pouvons faire les choses suivantes sans vous en informer à l'avance :

- annuler une ou des cartes liées à votre compte
- annuler les droits et privilèges liés à votre carte et à votre compte
- exiger que vous nous remettiez immédiatement toutes vos cartes et tous vos chèques
- fermer votre compte s'il est inactif, c'est-à-dire s'il n'a pas été utilisé pendant au moins neuf mois consécutifs

Si nous annulons votre carte, nous retirons vos droits et privilèges ou fermons votre compte :

- nous pouvons refuser d'honorer les chèques que vous avez écrits avant ou après l'annulation de votre carte, le retrait de vos droits et privilèges ou la fermeture de votre compte
- nous pouvons saisir votre carte et vos chèques
- vous ne pouvez pas utiliser votre carte ou votre compte
- vous devez détruire votre carte et vos chèques
- vous devez payer immédiatement la dette totale (si vous ne payez pas la dette totale, nous pourrions utiliser les fonds que vous avez en dépôt auprès de nous ou de n'importe laquelle de nos sociétés affiliées pour réduire la dette totale)
- vous devez payer les honoraires et les frais juridiques que nous engageons pour récupérer les sommes que vous nous devez
- vous devez annuler toutes vos ententes de paiement préautorisé sur votre compte

Le titulaire principal peut annuler sa carte ou n'importe quelle carte supplémentaire en tout temps. Pour ce faire, le titulaire principal doit nous en informer par écrit. Si le titulaire principal n'annule pas toute carte supplémentaire, il continue d'être responsable de l'utilisation de cette carte supplémentaire.

24. Modification de ce contrat

Nous pouvons modifier ce contrat ou toute information sur le porte-carte (par exemple, les taux d'intérêt et les frais) en vous en informant par écrit, comme l'exige la loi. Tous changements que nous apportons s'appliquent au solde de votre compte au moment du changement et au solde du compte après que nous avons effectué le changement.

25. Envoi de relevés de compte et d'avis

Nous fournirons des relevés de compte et des avis au titulaire principal ainsi qu'à tout titulaire additionnel qui en fait la demande. L'information sera envoyée par la poste à l'adresse ou aux adresses figurant dans nos dossiers MasterCard, à moins que vous et nous ne décidions ensemble d'une autre méthode. Si ces adresses changent, vous devez nous en informer immédiatement.

26. Cession de ce contrat

Nous pouvons en tout temps céder ce contrat ou n'importe laquelle de ses modalités à une tierce personne.

27. Vos renseignements personnels

Les renseignements personnels sont les renseignements qui se rapportent à une personne et qui permettent de l'identifier. Outre le nom, l'adresse, l'âge et le sexe, il peut s'agir, par exemple, de renseignements sur les finances, du numéro d'assurance sociale (NAS) et autres numéros d'identification, de références et de données sur les antécédents professionnels.

Pourquoi demandons-nous vos renseignements personnels?

Vos renseignements personnels sont parfois utilisés à des fins évidentes. Par exemple, si vous demandez un prêt personnel ou hypothécaire, nous consultons votre dossier de crédit pour évaluer votre solvabilité. Ces renseignements sont aussi utilisés pour :

- vérifier votre identité et prévenir la fraude
- comprendre vos besoins en matière de services financiers
- vérifier si un produit ou service vous convient
- établir votre admissibilité à des produits ou services en vue de vous les offrir

- faire votre inscription à l'égard de tout produit ou service que vous avez demandé et l'administrer
- satisfaire aux exigences de la législation ou de la réglementation.

Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à nous les poser.

Communication de vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont échangés, dans la mesure permise par la loi, à l'intérieur de BMO Groupe financier (la Banque de Montréal, ses filiales et ses sociétés affiliées) qui offre des produits et services en matière de dépôt, de prêt, de placement, de titres, de courtage, d'assurance, de fiducie et autres. Cette bonne compréhension de vos besoins en évolution nous permet de mieux vous servir.

À vous de choisir

Si vous ne désirez pas faire l'objet de notre marketing direct ou que vos renseignements personnels soient communiqués à un membre de BMO Groupe financier, vous pouvez faire supprimer votre nom de nos listes de marketing direct ou de nos listes communes. Il suffit de nous le demander. Veuillez noter que vous ne pouvez pas demander que vos renseignements personnels ne soient pas communiqués si vous demandez un produit ou service que nous offrons en partenariat avec une autre société membre de BMO Groupe financier.

Par ailleurs, si vous ne désirez pas que nous utilisions votre NAS à des fins administratives, il suffit de nous le demander. Nous respecterons vos désirs, sauf dans les cas où votre NAS est nécessaire aux fins de déclaration de revenus. Pour en savoir plus sur notre engagement à l'égard de la protection de la vie privée, consultez notre Code de confidentialité dans l'une de nos succursales ou sur bmo.com/francais/privacy.

Il se peut que nous recueillions des renseignements sur votre solvabilité ou sur un autre aspect de vos finances des personnes suivantes :

- vous
- votre employeur
- toute agence d'évaluation du crédit
- toute personne ayant ou pouvant avoir des rapports financiers avec vous
- toute personne dont vous nous avez indiqué le nom à titre de référence.

Nous pouvons communiquer cette information vous concernant aux personnes suivantes :

- une agence d'évaluation du crédit
- toute personne ayant ou pouvant avoir des rapports financiers avec vous.

Il se peut que nos conversations téléphoniques soient écoutées ou enregistrées pour assurer un contrôle de la qualité et pour protéger nos droits respectifs.

28. Nos coordonnées, marche à suivre en cas de plainte et ACFC

Nos coordonnées

Service à la clientèle

1-800-263-2263

Du lundi au dimanche, de 8 h à 23 h (heure locale)

Appareil téléscripteur pour les sourds (ATS) : 1-866-859-2089

Carte perdue ou volée et aide d'urgence à l'étranger, composez en tout temps :

1-800-361-3361 (sans frais au Canada et aux É.-U.)

514-877-0330 (appels internationaux à frais virés)

Ailleurs qu'en Amérique du Nord, vous devez appeler l'opérateur canadien pour faire un appel à frais virés.

Adresse pour la correspondance

P.O. Box 300, Station M

Toronto (Ontario) M6S 4X2

Télécopieur : 1-866-517-7428

Marche à suivre en cas de plainte

Notre processus de résolution des plaintes comprend les quatre étapes ci-après.

1. Parlez d'abord à un représentant du Service à la clientèle de MasterCard.

Au besoin, faites intervenir son supérieur.

Tél. : 1-800-263-2263

ATS : 1-866-859-2089

Sinon, écrivez au :

Directeur principal, Service à la clientèle

BMO Banque de Montréal - Service à la clientèle

C.P. 3400, COP Streetsville

Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Télécopieur : 1-877-227-6428 (français) ou 1-877-887-9991 (English)

2. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez signaler le problème à la personne suivante :

Vice-président, Service à la clientèle
BMO Banque de Montréal - Service à la clientèle
C.P. 3400, COP Streetsville
Mississauga (Ontario) L5M 0S9
Téléphone : 1-800-372-5111
Télécopieur : 1-866-868-1827

3. Après les étapes 1 et 2, si la question n'a toujours pas été résolue comme vous l'auriez souhaité, vous pouvez demander à l'ombudsman de BMO Groupe financier d'en faire l'examen.

Ombudsman de BMO Groupe financier
55 Bloor Street West, 8th Floor
Toronto (Ontario) M4W 3N5
Téléphone : 1-800-371-2541
Télécopieur : 1-800-766-8029
Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com

4. Si l'ombudsman a examiné votre plainte et que vous n'êtes pas satisfait de sa recommandation au sujet de votre plainte, vous avez 180 jours, après avoir reçu cette recommandation, pour vous adresser à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
401 Bay Street
Suite 1505
P.O. Box 5
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
Téléphone : 1-888-451-4519
Télécopieur : 1-888-422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est l'organisme qui encadre les institutions financières régies par la législation fédérale pour s'assurer qu'elles appliquent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. Par exemple, elle veille à ce que les institutions financières informent les consommateurs de leurs pratiques concernant le règlement des plaintes, ainsi que des frais et des taux d'intérêt qui se rapportent à leurs produits et services. Si vous avez une plainte au sujet d'une infraction présumée à l'une de ces lois sur la protection du consommateur, vous pouvez en faire part à l'ACFC, aux coordonnées suivantes :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Entreprise, 6^e étage
427, av. Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone (français) : 1-866-461-ACFC (2232) ou
(English) : 1-866-461-FCAC (3222)
Télécopieur : 1-866-814-2224
Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

^{MD} Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

^{MD} MasterCard est une marque déposée de MasterCard International Incorporated.

[†] La Banque de Montréal est une société membre de BMO Groupe financier, dont font également partie la Société hypothécaire Banque de Montréal, BMO Ligne d'action Inc., BMO Investissements Inc., la Société de fiducie BMO et BMO Nesbitt Burns Inc.