

Nous pouvons vous aider

Résolution de différends



Solutions
en cas de
différend

BMO  ^{MD} Groupe financier

Vous êtes notre priorité dans toutes nos activités. Nous vous encourageons à nous signaler tout différend pour nous donner la chance de le résoudre rapidement, efficacement et professionnellement. Votre confiance est pour nous de la plus haute importance.

Vous trouverez dans le présent document notre processus de résolution des différends pour les clients au Canada. Il est conçu pour que vous vous adressiez aux personnes qui peuvent vous aider, en commençant par l'étape 1.

1 | Discutez avec nous

Parlez avec un représentant à la succursale ou au bureau d'où émane le différend ou avec lequel vous faites généralement affaire. Si vous n'obtenez pas satisfaction, faites appel au directeur ou au superviseur. Autrement, vous pouvez communiquer avec :

BMO Banque de Montréal – Centre contact clientèle

Particuliers Tél. : 1-877-225-5266
ATS : 1-866-889-0889
Entreprises Tél. : 1-877-262-5907
Site Web : bmo.com

MasterCard BMO^{MD1}

Tél. : 1-800-263-2263
ATS : 1-866-859-2089
Site Web : bmo.com/mastercard/fr

BMO^{MD} Assurance

Tél. : 1-866-881-9054
Pour les produits de BMO Société
d'assurance-vie, consultez bmoassurance.com.
Pour les produits d'assurance crédit de BMO,
consultez bmo.com.

BMO Nesbitt Burns^{MD2}

Communiquez avec le directeur de votre succursale, aux coordonnées indiquées sur votre relevé de compte.

BMO Investissements Inc.

Communiquez avec le directeur de votre succursale, aux coordonnées indiquées sur votre relevé de compte.

BMO Ligne d'action^{MD}

Tél. : 1-888-776-6886
Courriel : info@bmoinvestorline.com
Site Web : bmolignedaction.com

BMO Banque privée Harris

Communiquez avec votre directeur de marché.
Tél. : 1-800-844-6442
Site Web : bmobanquepriveeharris.com

2 | Signalez le différend à un cadre supérieur

Si, après avoir suivi l'étape 1, le différend n'est pas résolu, vous pouvez le signaler au cadre supérieur de l'unité concernée :

BMO Banque de Montréal

Bureau du premier vice-président (votre succursale pourra vous donner les coordonnées)
ou
Chef
Services bancaires Particuliers et entreprises au Canada
BMO Banque de Montréal
55 Bloor Street West
Toronto (Ontario) M4W 3N5
Tél. : 1-800-372-5111
Télé. : 416-927-6658

MasterCard BMO

Chef
Stratégies et solutions des circuits de distribution
P.O. Box 3400 RPO Streetsville
Mississauga (Ontario) L5M 0S9
Tél. : 1-800-372-5111
Télé. : 1-866-868-1827

Vous pouvez consulter la dernière version de cette brochure à bmo.com.

BMO Assurance

Président
60 Yonge Street
Toronto (Ontario) M5E 1H5
Tél. : 1-866-488-2595
Télé. : 1-866-698-2140

BMO Nesbitt Burns

Vice-président - Plaintes de clients
Conformité – Services aux particuliers
de BMO Nesbitt Burns
1 First Canadian Place
P.O. Box 150
Toronto (Ontario) M5X 1H3
Tél. : 1-866-391-5897

BMO Ligne d'action

Chef de la conformité ou président et
chef de la direction,
ou écrire à l'adresse suivante :
BMO Ligne d'action
Centre de gestion des plaintes
1 First Canadian Place
100 King Street West, Floor B1
Transit 3973
Toronto (Ontario) M5X 1H3
Tél. : 1-888-776-6886
Courriel : info@bmoinvestorline.com

BMO Investissements Inc.

Chef de la conformité
Brookfield Place
181 Bay Street, Suite 2820
Courriel : BMOLLcomplaints@bmo.com
Toronto (Ontario) M5J 2T3

BMO Banque privée Harris

Chef de la conformité
Brookfield Place
181 Bay Street, Suite 2820
Toronto (Ontario) M5J 2T3

BMO Groupe financier

Chef de la direction
1 First Canadian Place
P.O. Box 1
Toronto (Ontario) M5X 1H3

3 | Signalez le différend à l'ombudsman de BMO Groupe financier ou au Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO Groupe financier

Si, après les étapes 1 et 2, le différend n'est toujours pas résolu, vous pouvez le signaler à l'ombudsman de BMO Groupe financier.

L'ombudsman de BMO a pour mandat d'examiner de façon impartiale les plaintes non résolues liées aux services financiers des clients des groupes d'exploitation au Canada. Le processus repose sur l'équité, l'intégrité et le respect et tient compte des intérêts de toutes les parties, des documents pertinents, des lois, des règles, des règlements, des politiques et des pratiques du secteur en vigueur, et applique un principe d'équité générale. Après la fin de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter un règlement entre les parties ou faire une recommandation non contraignante relative à l'indemnisation du client par BMO. L'ombudsman de BMO ne s'occupe pas de certains types de plaintes, comme :

- des politiques d'octroi de crédit ou des décisions en matière de gestion du risque de la Banque;
- des décisions liées à la fermeture d'un compte;
- des décisions d'affaires liées à la modification des offres de produits ou de services;
- des taux d'intérêt, des frais de gestion ou des autres frais qui s'appliquent à tous les clients;
- de la protection des renseignements personnels;
- des transactions ou autres problèmes liés à un produit ou à un service qui ne figurent plus dans les registres de BMO;
- des questions qui sont actuellement, ou ont été, soumises à un tribunal ou à un autre organisme indépendant de résolution de différends.

Ombudsman de BMO Groupe financier

1 First Canadian Place P.O. Box 150
Toronto (Ontario) M5X 1H3
Tél. : 1-800-371-2541
Télé. : 1-800-766-8029
Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com
Site Web : bmo.com

Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO Groupe financier

Si le différend concerne la protection de vos renseignements personnels et que vous n'avez pas obtenu satisfaction après avoir suivi les étapes 1 et 2, vous pouvez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels, aux coordonnées suivantes :
Courriel : privacy.matters@bmo.com

BMO Groupe financier

Chef de la confidentialité
1 First Canadian Place
P.O. Box 150
Toronto (Ontario) M5X 1H3

Si vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction, vous pouvez vous adresser au :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Tél. : 1-800-282-1376
Site Web : privcom.gc.ca

4 | Communiquez avec un service d'ombudsman

Si votre plainte a trait à l'une des entités suivantes :

- BMO Banque de Montréal (y compris les clients de BMO Banque privée Harris et les clients ayant souscrit un produit d'assurance crédit de BMO),
- BMO Investissements Inc.,
- BMO Ligne d'action Inc.,
- BMO Nesbitt Burns Inc.,

vous pouvez également avoir recours aux services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

L'OSBI est un service indépendant de résolution des **différends concernant les services bancaires et d'investissement**.

Vous pouvez présenter le différend à l'OSBI pour un examen impartial et confidentiel suivant un processus simple. L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation et ne joue pas le rôle de défenseur des consommateurs ni des sociétés du secteur. Les services qu'il offre sont gratuits pour les consommateurs.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

401 Bay Street, Suite 1505, P.O. Box 5
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
Tél. : 1-888-451-4519
Télé. : 1-888-422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : obsi.ca

Si vous êtes client de l'une des entités suivantes :

- BMO Société d'assurance-vie,
- BMO Compagnie d'assurance-vie,
- BMO Nesbitt Burns, et que vous avez souscrit un produit d'assurance par l'intermédiaire de BMO Nesbitt Burns Services financiers Inc.,

vous avez la possibilité de recourir aux services de l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP).

L'OAP est un service national indépendant de renseignement et de règlement des plaintes offert à tous les Canadiens qui souscrivent une assurance de personnes, qu'il s'agisse d'une assurance vie, d'une assurance invalidité, de prestations de maladies pour les employés, d'une assurance voyage ou d'une assurance de produits de placement comme des rentes ou des fonds distincts.

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

401 Bay Street, P.O. Box 7
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
À l'attention du directeur général adjoint
ou
2001, rue University
17^e étage
Montréal (Québec) H3A 2A6
À l'attention du directeur du Québec
Tél. (français) : 1-886-582-2088
Tél. (anglais) : 1-888-295-8112
Site Web : olhi.ca

Nous vous conseillons de suivre toutes les étapes de la procédure de résolution de différends de BMO Groupe financier avant de vous adresser à l'OSBI ou à l'OAP. Cependant, si vous nous faites parvenir une plainte et que vous êtes insatisfait de notre réponse, vous pouvez transférer votre plainte à l'OSBI ou à l'OAP 90 jours après la date à laquelle nous l'avons reçue, conformément à l'étape 2.

Engagements volontaires et codes de conduite

BMO Groupe financier a participé à l'élaboration des **engagements volontaires et des codes de conduite** ci-dessous, qui visent à protéger les consommateurs, et s'est engagé à les respecter.

1. Code de pratique canadien des services de cartes de débit
2. Paiements en ligne
3. Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
4. Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
5. Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
6. Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
7. Documents hypothécaires en langage courant
8. Comptes à frais modiques
9. MasterCard – Responsabilité zéro
10. Engagement relatif au droit d'annulation de l'achat des billets à capital protégé
11. Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
12. Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
13. Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les engagements volontaires et les codes de conduite, consultez le site bmo.com ou composez le 1-877-225-5266 (choisissez une langue et sélectionnez l'option 3).

Autres options

Autorités de réglementation et commissions provinciales des valeurs mobilières

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC est l'organisme qui encadre les institutions financières de régime fédéral pour s'assurer qu'elles appliquent les lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi que les engagements volontaires et les codes de conduite. Par exemple, elle veille à ce que les institutions financières informent les consommateurs de leurs pratiques concernant le règlement des plaintes¹, les frais, les taux d'intérêt et les fermetures de succursale.

Si vous avez une plainte au sujet d'une infraction présumée à ces lois, engagements volontaires et codes de conduite, vous pouvez en faire part à l'ACFC, aux coordonnées suivantes :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Tél. (français) : 1-866-461-ACFC (2232)

Tél. (anglais) : 1-866-461-FCAC (3222)

Télé. : 1-866-814-2224

Site Web : fcac-acfc.gc.ca

Remarque : L'ACFC n'accorde aucune réparation ni compensation et ne s'occupe pas des plaintes individuelles.

Pour obtenir la liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi que les engagements volontaires et les codes de conduite, consultez le site Web de l'ACFC, fcac-acfc.gc.ca.

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

Au Canada, la réglementation du **secteur des valeurs mobilières** est régie par des commissions provinciales et des organismes d'autoréglementation, notamment l'OCRCVM. L'OCRCVM analyse les plaintes des clients et les questions liées à la discipline pour présenter à ses membres les nouveaux enjeux auxquels doit répondre la réglementation. Elle oblige ses membres à rendre compte des plaintes des clients et des affaires disciplinaires, ce qui comprend les enquêtes internes, les demandes d'inscription refusées, les mesures disciplinaires, les règlements ainsi que les poursuites civiles, criminelles ou réglementaires intentées contre la société ou ses employés inscrits.

Téléphone : 1-877-442-4322 (numéro sans frais pour faire une demande de renseignements et pour obtenir un formulaire de plainte par la poste)

ou

Site Web : ocrcvm.ca. Allez à la section Plaintes, cliquez sur Dépôt d'une plainte, imprimez un formulaire et postez-le ou télécopiez-le aux coordonnées ci-après.

Montréal

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
5 Place Ville-Marie, bureau 1550
Montréal (Québec) H3B 2G2
Télec. : 514-878-3860
Tél. : 514-878-2854

Toronto

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
Suite 2000, 121 King Street West
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Télec. : 416-364-0753
Tél. : 416-364-6133
Sans frais : 1-877-442-4322

Calgary

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
255-5th Avenue S.W.
Suite 800, Bow Valley Square 3
Calgary (Alberta) T2P 3G6

Vancouver

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
Suite 2800 – Royal Centre
1055 West Georgia Street P.O. Box 11164
Vancouver (C.-B.) V6E 3R5
Télec. : 604-683-3491

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM)

L'ACCFM est l'organisme national d'autoréglementation responsable du volet distribution pour le secteur des **fonds d'investissement canadien**. Il s'agit d'un organisme sans but lucratif dont les membres sont des courtiers en épargne collective autorisés par les commissions de valeurs mobilières provinciales.

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

121 King Street West, Suite 1000
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Tél. : 416-361-6332
Sans frais : 1-888-466-6332 (option 2)
Télec. : 416-361-9073
Courriel : complaints@mfd.ca
Site Web : mfd.ca

Autorité des marchés financiers (AMF)

L'AMF est l'organisme de réglementation québécois qui protège les consommateurs et surveille l'application de la législation provinciale relative à l'encadrement du secteur financier. Elle offre au consommateur un cadre pour la formulation de plaintes concernant **les placements et les produits d'assurance**.

Autorité des marchés financiers

800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Tél. : 514-395-0337
Sans frais : 1-877-525-0337
Télec. : 514-873-3090
Site Web : lautorite.qc.ca/index.fr.html

Notre engagement

Nous accordons beaucoup d'importance à vos objectifs financiers actuels et futurs. Parce que vous êtes notre priorité, nous portons une grande attention au service, à l'excellence et à la réalisation de vos objectifs. Pour y arriver, nous prenons le temps de vous écouter et mettons tout en oeuvre pour vous offrir ce qu'il y a de mieux.

Vous pouvez consulter la dernière version de cette brochure à bmo.com.

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

^{MD1} MasterCard est une marque de commerce déposée de MasterCard International Incorporated.

^{MD2} Nesbitt Burns est une marque de commerce déposée de la Corporation BMO Nesbitt Burns Limitée, utilisée sous licence.