

SERVICES BANCAIRES AUX ENTREPRISES

Notre engagement à l'égard de **votre entreprise**

Notre engagement
à l'égard du
service offert à
nos entreprises
clientes



BMO  Banque de Montréal

Une relation fondée sur une promesse

En tant que client de nos services aux entreprises, vous vous attendez à un certain niveau de service et d'engagement de notre part, et vous attendez à ce que nous ne ménagions pas nos efforts pour aider votre entreprise à atteindre ses objectifs.

Notre objectif est de devenir le seul fournisseur de services financiers avec lequel vous voulez faire affaire. C'est pourquoi nous nous engageons à toujours vous offrir :

- des communications claires et ouvertes;
- des méthodes de résolution des plaintes.

Vous saurez donc toujours à quoi vous attendre de notre part relativement aux questions qui concernent votre entreprise et nous vous traiterons toujours avec respect.

Quand vous en avez besoin, vous pouvez trouver de l'aide auprès de nos professionnels en services financiers qualifiés. De plus, nous partageons avec nos clients notre connaissance et notre expertise du monde des affaires par l'intermédiaire de la série Partenaires en affaires, offerte gratuitement dans les succursales et en ligne à l'adresse **bmo.com/entreprise**.

Ces publications, qui regorgent de renseignements pratiques, ont été conçues pour vous aider à mieux comprendre les divers aspects de l'exploitation rentable d'une entreprise. Elles contiennent de nombreux renseignements importants, entre autres sur l'élaboration d'un plan d'affaires, la gestion de la trésorerie et la recherche de capitaux.

Voici de quelle manière se traduit notre engagement envers vous :

Des communications claires et ouvertes

Nous savons que votre temps est précieux, c'est pourquoi nous nous assurons que nos documents soient aussi faciles à lire que possible.

- Que vous soyez en train de consulter nos brochures, notre site Web, nos documents, nos contrats ou les relevés que nous vous envoyons par la poste, vous constaterez que nous nous efforçons de les rédiger dans un langage clair et compréhensible. De plus, notre personnel se fera un plaisir de répondre à vos questions ou de discuter de vos préoccupations.
- Les taux, les frais, les commissions et les conditions relatives à vos comptes ou aux opérations que vous effectuez sont d'accès facile et présentés clairement.



Le processus d'emprunt chez BMO Banque de Montréal

Nous connaissons l'importance du financement pour l'exploitation rentable d'une entreprise. Étant donné qu'une part importante de nos activités consiste à offrir du financement aux clients admissibles, nous nous engageons à :

- faciliter le plus possible votre expérience d'emprunt;
- rendre notre processus décisionnel aussi clair et compréhensible que possible.

Quand vous voulez emprunter, nous vous donnons :

- des directives précises sur la façon de demander un prêt;
- des explications sur les éléments nécessaires à l'obtention du crédit, par exemple des documents précis ou, dans certains cas, des garanties;
- les grandes lignes de l'élaboration d'un plan d'affaires;
- une estimation du temps requis pour évaluer votre demande;
- la garantie que votre demande sera évaluée en toute objectivité.

Si votre demande est approuvée*, vous :

- serez avisé des conditions générales de l'entente de financement;
- aurez peut-être à fournir d'autres renseignements et documents, autant avant qu'après l'octroi du prêt;
- pouvez obtenir sur demande les conditions par écrit.

Si votre demande est refusée, nous vous indiquerons :

- les principales raisons du refus;
- les exigences requises pour qu'elle soit examinée à nouveau;
- d'autres sources de financement, qui peuvent comprendre les programmes gouvernementaux et le capital de risque.

Si, en raison d'une situation donnée, nous envisageons de modifier une entente de financement, nous :

- examinerons attentivement l'entente existante avant de prendre quelque mesure que ce soit;
- vous aviserons le plus rapidement possible si vous devez fournir des renseignements additionnels et vous donnerons un délai raisonnable pour le faire;
- vous expliquerons les modifications à apporter à l'entente, i.e. les modalités et conditions;
- vous fournirons, en temps normal, un avis au moins 15 jours avant l'entrée en vigueur des modifications;
- vous dirigerons, dans la mesure du possible, vers des personnes qui pourront vous donner des conseils, de l'aide ou un financement de remplacement.

* Les critères habituels de BMO Banque de Montréal en matière d'octroi de crédit s'appliquent.

Votre satisfaction compte pour nous

Le respect de notre engagement envers vous

Chez BMO Banque de Montréal, le respect de notre engagement envers nos clients est plus qu'une simple promesse. En effet, notre personnel souscrit entièrement aux principes décrits dans le présent document.

- L'un des hauts dirigeants de BMO Groupe financier est responsable de la mise en œuvre des principes d'une conduite exemplaire et voit à ce que notre personnel les respecte, et notamment qu'il protège la confidentialité des renseignements qui nous sont confiés.
- La direction de chacun de nos bureaux voit à ce que la conduite de notre personnel respecte nos normes nationales.
- Un exemplaire du présent document a été remis à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Résolution des plaintes

Le processus de résolution des plaintes comprend les quatre étapes suivantes :

- 1) Vous devez soumettre votre problème ou vos questions aux membres du personnel avec lesquels vous avez l'habitude de traiter ou à leur directeur régional. Vous pouvez également obtenir de l'aide ou de l'information en communiquant avec les Services bancaires en direct de BMO Banque de Montréal au numéro **1-877-262-5907**, ou consulter **bmo.com**.
- 2) Si nous n'avons pas été en mesure de régler le problème à votre satisfaction, communiquez avec le vice-président de votre région ou



écrivez au président et chef de la direction
pour particuliers et entreprises de
BMO Groupe financier :

**Président et chef de la direction
particuliers et entreprises**

BMO Groupe financier

P.O. Box 1

First Canadian Place

Toronto (Ontario) M5X 1A1

N° de tél. : 1-800-372-5111

N° de téléc. : 416-927-6658

- 3) Si le résultat de cette démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre cas à notre ombudsman, qui se penchera sur la situation.

Ombudsman de BMO Groupe financier

55 Bloor Street West, 8^e étage

Toronto (Ontario) M4W 3N5

N° de tél. : 1-800-371-2541

N° de téléc. : 1-800-766-8029

Site Web : www.bmo.com

Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com

- 4) Si l'examen de notre ombudsman ne vous a toujours pas donné satisfaction, communiquez avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement, qui pourra faire une évaluation indépendante de votre dossier.

**Ombudsman des services bancaires et
d'investissement**

401 Bay St., Suite 1505

P.O. Box 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

N° de tél. : 1-888-451-4519

N° de téléc. : 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 (ACFC) est un organisme qui encadre les institutions financières assujetties à la réglementation fédérale et s'assure qu'elles appliquent la législation fédérale en matière de protection des consommateurs.

Par exemple, les institutions financières doivent fournir à leurs clients des renseignements sur leurs méthodes de résolution des plaintes; les consommateurs doivent aussi être dûment avisés de la fermeture d'une succursale ainsi que des frais et des taux d'intérêt pratiqués. Si vous voulez obtenir une liste complète des lois fédérales en matière de protection des consommateurs, consultez le site Web de l'ACFC, à l'adresse www.acfc.gc.ca.

Si vous désirez déposer une plainte au sujet d'une possible violation de la Loi sur la protection du consommateur, vous pouvez écrire à l'ACFC à l'adresse :

Agence de la consommation en matière
financière du Canada
Édifice Entreprise
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)
Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)
N^o de téléc. : 1 866 814-2224

Cette brochure est à titre indicatif seulement ne doit en aucun cas être interprétée comme limitant les droits de la Banque de Montréal ou de ses clients.

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



5003736 (07/11)