

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

Ici, pour vous.™



Une relation  
fondée sur  
**une promesse.**

**En tant que client des services aux entreprises de BMO Banque de Montréal<sup>MD</sup>, 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](http://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 de financement 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 de financement 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, c.-à-d. les modalités;
- 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 du financement de remplacement.

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

### Le respect de notre engagement envers vous

À 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) 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

**Téléphone** : 1-877-262-5907

**Ou consultez** : [bmo.com/francais/](http://bmo.com/francais/)

- 2) Si, après avoir suivi l'étape 1, le différend n'est pas résolu, signalez-le au cadre supérieur de l'unité concernée :

### **Bureau du vice-président**

#### **BMO Banque de Montréal**

C.P. 3400, COP Streetsville  
Mississauga (Ontario) L5M 0S9

**Téléphone** : 1-800-372-5111

**Télécopieur** : 1-866-868-1827

**OU**

### **Chef, Services bancaires Particuliers et entreprises au Canada**

#### **BMO Banque de Montréal**

##### **55 Bloor Street West**

Toronto (Ontario) M4W 3N5

**Téléphone** : 1-800-372-5111

- 3) Si, après avoir suivi les étapes 1 et 2, le différend n'est toujours pas résolu, signalez-le à l'ombudsman de BMO Groupe financier.

### **Ombudsman de BMO Groupe financier**

1 First Canadian Place

P.O. Box 150

Toronto (Ontario) M5X 1H3

**Téléphone** : 1-800-371-2541

**Courriel** : [bmo.ombudsman@bmo.com](mailto:bmo.ombudsman@bmo.com)

**Consultez** : [bmo.com/francais/](http://bmo.com/francais/)



- 4) Après l'étape 3, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

401 Bay St., Suite 1505, P.O. Box 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

**Téléphone** : 1-888-451-4519

**Télécopieur** : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**Consultez** : [obsi.ca](http://obsi.ca)

### **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 plaintes, des frais et des taux d'intérêt qui se rapportent à leurs produits et services et des fermetures de succursales.

Si vous avez une plainte au sujet d'une infraction présumée à l'une de ces lois, 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<sup>e</sup> étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

**Téléphone** : 1-866-461-ACFC (2232) Français

**Téléphone** : 1-866-461-FCAC (3222) English

**Consultez** : [fcac-acfc.gc.ca](http://fcac-acfc.gc.ca)

**Remarque** : L'ACFC n'accorde aucune réparation ni compensation et n'intervient pas dans le processus de différends entre particuliers.



Votre satisfaction  
compte pour nous



Faites une demande aujourd'hui!  
**1-877-262-5907**



En savoir plus  
**[bmo.com/entreprises](http://bmo.com/entreprises)**

Les renseignements contenus dans cette brochure sont à titre indicatif seulement. Ils ne doivent en aucun cas être interprétés comme limitant les droits de la Banque de Montréal ou de ses clients.

**BMO**  <sup>MD</sup> **Banque de Montréal**

Ici, pour vous.<sup>MC</sup>