

Complaint Resolution Process

If you have a concern

1. Please contact your Relationship Manager at BMO Private Banking.
2. If your concern was not resolved by your Relationship Manager, please escalate your concern to a Regional Director at BMO Private Banking. Please note that BMO Private Banking has Regional Directors for each of: Platinum Banking, Investments, and Wealth Services.
3. If the Regional Director is unable to resolve your concern, and you would like an independent review, please forward your written complaint to: Chief Compliance Officer, Wealth Management Compliance, BMO Private Banking, Brookfield Place, 181 Bay Street, Suite 2820, Toronto, Ontario, M5J 2T3.
4. Should the previous steps not resolve your concern, you may escalate your complaint to the BMO Financial Group Ombudsman, who can be contacted by telephone at 1-800-371-2541, by facsimile at 1-800-766-8029, by email at bmo.ombudsman@bmo.com, or by mail at: BMO Financial Group Ombudsman, 1 First Canadian Place, P.O. Box 150, Toronto, Ontario, M5X 1H3.
5. If your complaint is unresolved after escalating to the BMO Financial Group Ombudsman, clients of BMO Private Banking have the option to escalate their concerns to the Ombudsman for Banking Services and Investments ("OBSI") for a further independent review. You may contact the OBSI within 180 days of the completion of a review by the BMO Financial Group Ombudsman. The OBSI can be contacted by telephone at 1-888-451-4519, by facsimile at 1-888-422-2865, or by mail at: Ombudsman for Banking Services and Investments, 401 Bay Street, Suite 1505, P.O. Box 5, Toronto, Ontario, M5H 2Y4.

About BMO Private Banking

BMO Private Banking is comprised of Platinum Banking services offered through the Bank of Montreal; Investment Management services offered through BMO Private Investment Counsel Inc.; and Wealth Services (estate, trust, planning, administration, custodial and tax services) offered through BMO Trust Company.

Other important information for our clients

The Financial Consumer Agency of Canada ("FCAC") supervises federally regulated financial institutions to ensure that they comply with federal consumer protection laws. (FCAC does not provide redress or compensation and cannot get involved in individual disputes.) For more information, contact FCAC at www.fcac-acfc.gc.ca, by telephone at 1-866-461-3222, or in writing at: Financial Consumer Agency of Canada, 6th Floor, Enterprise Building, 427 Laurier Avenue West, Ottawa, Ontario, K1R 1B9.

The Autorité des marchés financiers ("AMF") offers guidance to consumers in Quebec who wish to make formal complaints regarding investment and financial services in Quebec. You may contact the AMF by telephone at 1-877-525-0337, by facsimile at 514-873-3090 or by mail at: Autorité des marchés financiers, 800, square Victoria, 22e étage, C.P. 246, tour de la Bourse, Montréal (Québec) H4Z 1G3.



How to contact BMO Private Banking



1-800-844-6442



privatebanking.com

BMO Private Banking is part of BMO Wealth Management. Banking services are offered through Bank of Montreal. Investment management services are offered through BMO Private Investment Counsel Inc., an indirect subsidiary of Bank of Montreal. Estate, Trust, Planning and Custodial Services are offered through BMO Trust Company, a wholly owned subsidiary of Bank of Montreal.

BMO Wealth Management is the brand name for a business group consisting of Bank of Montreal and certain of its affiliates in providing wealth management products and services. BMO (M-bar roundel symbol) registered trademark, and BMO (M-bar roundel symbol) Private Banking trademark are owned by Bank of Montreal, used under license.

Processus de résolution des plaintes

En cas de différend

1. Communiquez avec votre directeur relationnel de BMO Banque privée.
2. Si vous n'obtenez pas satisfaction, adressez-vous à un directeur régional de BMO Banque privée. À noter que les services bancaires platine, les services de gestion de patrimoine et les services de gestion de placements ont chacun leurs directeurs régionaux respectifs.
3. Si le directeur régional ne peut résoudre le problème, veuillez adresser une plainte écrite, aux fins d'enquête indépendante, à l'adresse suivante : Chef de la conformité, Conformité de la gestion de patrimoine, BMO Banque privée, Brookfield place, 181 Bay Street, Suite 2820, Toronto, Ontario, M5J 2T3.
4. Si le différend subsiste au terme de ces étapes, vous pouvez le soumettre à l'ombudsman de BMO Groupe financier, par téléphone au 1-800-371-2541, par télécopieur au 1-800-766-8029, par courriel à l'adresse bmo.ombudsman@bmo.com, ou par la poste, à : Bureau de l'ombudsman, BMO Groupe financier, 1 First Canadian Place, P.O. Box 150, Toronto (Ontario) M5X 1H3.
5. Si après examen par l'ombudsman de BMO Groupe financier, vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour obtenir un nouvel examen indépendant. Vous disposez de 180 jours, après que l'ombudsman de BMO Groupe financier a émis sa recommandation, pour vous adresser à l'OSBI. L'OSBI peut être joint par téléphone au 1-888-451-4519, par télécopieur au 1-888-422-2865, ou par la poste à l'adresse suivante : Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 401 Bay Street, Suite 1505, P. O. Box 5, Toronto, Ontario, M5H 2Y4.

BMO Banque privée

BMO Banque privée regroupe les services bancaires platine offerts par l'intermédiaire de la Banque de Montréal, les services de gestion de placements offerts par l'intermédiaire de BMO Gestion privée de placements inc. et les services de gestion de patrimoine (services successoraux, fiduciaires, administratifs et fiscaux, ainsi que services de planification et de garde de valeurs) offerts par l'intermédiaire de la Société de fiducie BMO.

Précision importante

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) encadre les institutions financières de régime fédéral pour s'assurer qu'elles appliquent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. L'ACFC n'accorde aucune réparation ni compensation et ne s'occupe pas des plaintes individuelles. Pour en savoir plus, allez sur www.fcac-acfc.gc.ca, composez le 1-866-461-3222 ou écrivez à : Agence de la consommation en matière financière du Canada, Édifice Entreprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9.

L'Autorité des marchés financiers (AMF) guide les consommateurs québécois qui désirent formuler une plainte officielle concernant des services de placement ou des services financiers reçus au Québec. Vous pouvez la joindre par téléphone au 1-877-525-0337, par télécopieur au 514-873-3090 ou par la poste à : Autorité des marchés financiers, 800, rue du Square Victoria, 22^e étage, C. P. 246, tour de la Bourse, Montréal (Québec) H4Z 1G3.



1-800-844-6442



bmobanqueprivée.com

BMO Banque privée est une composante de BMO Gestion de patrimoine. Les services bancaires sont offerts par la Banque de Montréal. Les services de gestion de portefeuille sont offerts par BMO Gestion privée de placements inc., une filiale indirecte de la Banque de Montréal. Les services de planification et de garde de valeurs ainsi que les services successoraux et fiduciaires sont offerts par la Société de fiducie BMO, filiale en propriété exclusive de la Banque de Montréal.

BMO Gestion de patrimoine est un nom de marque qui désigne la Banque de Montréal et certaines de ses filiales qui offrent des produits et des services de gestion de patrimoine. « BMO (le médaillon contenant le M souligné) » et « BMO (le médaillon contenant le M souligné) Banque privée » sont des marques de commerce déposées de la Banque de Montréal, utilisées sous licence.