

MÉTHODES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE BMO INVESTISSEMENTS INC.

BMO Investissements Inc. a mis en place des méthodes permettant de traiter équitablement et sans délai les plaintes des clients formulées par écrit ou verbalement. Vous trouverez ci-dessous un résumé de ces méthodes.

Formule Renseignements sur les plaintes des clients

Vous trouverez ailleurs dans ce page les Renseignements sur les plaintes des clients qui vous indiquent d'autres options à utiliser pour formuler une plainte.

Comment déposer une plainte auprès de BMO Investissements Inc.

1. Nous vous invitons à vous adresser au directeur de la succursale de BMO Banque de Montréal à l'origine de la plainte et où vous faites normalement affaire ou à téléphoner au BMO Centre d'investissement au 1-800-665-7700.
2. Si votre plainte n'est pas réglée à l'étape 1, le directeur de la succursale la transmettra au siège social de BMO Investissements Inc. Vous pouvez déposer votre plainte directement à notre siège social à l'adresse :

BMO Investments Inc.
Compliance Department
77 King Street West, Suite 4530
Toronto, ON
M5K 1J5

Télécopieur : 416-867-4015
Courriel : BMOIComplaints@bmo.com

Toutes les plaintes sont acheminées pour traitement à une personne qualifiée en matière de conformité ou de supervision. Nous vous invitons à transmettre votre plainte par écrit ou par courriel (les clients qui veulent communiquer avec nous par courriel doivent être conscients des problèmes de confidentialité que peuvent poser les communications par Internet) dans la mesure du possible. Si vous avez de la difficulté à formuler votre plainte par écrit, veuillez vous adresser à nous pour obtenir de l'aide. À des fins de protection de la confidentialité, nous ne communiquerons directement qu'avec vous ou avec une personne que vous aurez expressément autorisée par écrit.

Méthodes de traitement des plaintes

Nous accuserons réception de votre plainte par courrier, généralement dans un délai de cinq jours ouvrables, et nous vous ferons parvenir un exemplaire de la formule Renseignements sur les plaintes des clients ainsi que les méthodes de traitement des plaintes. Nous examinerons votre plainte de manière équitable, en tenant compte de tous les documents et relevés pertinents fournis par vous, notre ou nos représentants en fonds d'investissement ou d'autres membres du personnel ou provenant de nos dossiers ou de toute autre source pertinente. Lorsque nous aurons terminé, nous vous ferons part des résultats de notre enquête dans une lettre qui vous sera envoyée par la poste. Cette lettre peut contenir une offre de règlement, un refus accompagné d'explications ou toute autre réponse appropriée. Nous y résumerons votre plainte et nos constatations et nous vous rappellerons que vous avez la possibilité de transmettre votre plainte à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). En général, nous vous répondrons dans un délai de quatre-vingt-dix jours, sauf si nous attendons des renseignements supplémentaires que nous vous avons demandés ou si votre plainte soulève des questions complexes qui nécessitent une enquête supplémentaire. Nous répondrons aux messages que vous nous enverrez après la date de notre réponse dans la mesure où c'est nécessaire pour mettre une solution en œuvre ou pour traiter tout nouveau problème ou renseignement que vous nous soumettez.

Règlements

Si nous vous offrons un règlement financier, nous pourrions vous demander de signer une libération et renonciation à des fins juridiques.

Communication avec BMO Investissements Inc.

Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps pour fournir des renseignements supplémentaires ou vous informer de l'état de votre plainte; adressez-vous à cette fin à la personne chargée du traitement de votre plainte.