

Information sur la relation

BMO Nesbitt Burns est d'avis que la meilleure façon d'atteindre vos objectifs de placement consiste à élaborer, en collaboration avec votre conseiller financier, un plan qui répond à vos besoins. Notre but est de vous aider à mieux gérer votre patrimoine. Nous y arriverons mieux si nous savons ce que nous pouvons attendre l'un de l'autre.

Les autorités de réglementation en valeurs mobilières recommandent que nous prenions des mesures pour promouvoir la participation active du client afin d'établir une relation mutuellement fructueuse. Pour y parvenir, nous vous encourageons à :

- **Nous aider à être à jour** en nous fournissant des renseignements complets et exacts sur votre situation et vos objectifs financiers. Informez rapidement votre conseiller en placement de tout changement dans les renseignements relatifs à votre compte ou dans votre situation.
- **Nous informer** et vous assurer de comprendre les risques et rendements potentiels des placements. Consultez au besoin un spécialiste, comme un avocat ou un comptable, afin d'obtenir des conseils juridiques ou fiscaux.
- **Nous poser des questions** et demander de l'information à votre conseiller en placement ou à votre directeur de succursale afin de résoudre toute préoccupation ou incertitude.
- **Suivre vos placements de près** en lisant entièrement l'information sur leur compte qui vous est fournie et prendre régulièrement connaissance de vos relevés de compte, de vos avis d'exécution et des autres informations qui vous sont communiquées au sujet de la composition et du rendement de votre portefeuille.

Ce document doit être lu en même temps que la Convention de compte client BMO Nesbitt Burns.

Si vous avez des questions à son sujet, veuillez communiquer avec votre conseiller en placement.



Table des matières

BMO Nesbitt Burns a préparé le présent document d'information sur la relation afin de vous fournir une description de ce qui suit :

Notre société et la réglementation à laquelle nous sommes assujettis	2
Produits et services que nous offrons	2
Votre compte et son fonctionnement	3
Obligation de connaître son client et évaluation de la convenance des placements	3
Relevés et avis d'exécution	4
Indices de référence	5
Conflits d'intérêts	5
Frais	6
Documents relatifs au compte	7
Traitement des plaintes	7
Comment nous joindre	8

Notre société et la réglementation à laquelle nous sommes assujettis

À propos de notre société

BMO Nesbitt Burns est un maillon stratégique de la réussite de BMO Groupe financier. Nous avons un vaste réseau d'environ 1 300 conseillers en placement au Canada. Depuis 1912, BMO Nesbitt Burns est profondément convaincue des vertus de la relation qu'entretiennent le client et le conseiller. Nous mettons tout en œuvre pour répondre aux besoins des épargnants en leur proposant une méthode personnalisée de gestion de patrimoine.

Organisme qui réglemente notre société

BMO Nesbitt Burns est un courtier en placement réglementé, et votre conseiller en placement est inscrit auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et soumis aux règles et à la surveillance de celui-ci, ce qui lui permet de vous fournir des conseils et d'autres services. L'OCRCVM est l'organisme national d'autoréglementation qui supervise l'ensemble des courtiers en valeurs mobilières et des opérations effectuées sur les marchés des titres de créance et des titres de capitaux propres au Canada. L'OCRCVM établit des normes élevées en matière de réglementation du commerce des valeurs mobilières, assure la protection des investisseurs et renforce l'intégrité des marchés tout en assurant l'efficacité et la compétitivité des marchés financiers.

Le Canada possède d'autres règles et règlements détaillés en matière de valeurs mobilières, dont beaucoup visent à protéger les intérêts des investisseurs. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les sites Web ou les publications des commissions des valeurs mobilières provinciales, accessibles par l'intermédiaire du site Web des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), à l'adresse autorites-valeurs-mobilières.ca.

Le Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE) est établi pour offrir une protection aux investisseurs qui sont clients de sociétés réglementées par l'OCRCVM dans l'éventualité peu probable où une société devient insolvable ou cesse ses activités en raison d'une faillite. Le FCPE est financé par les sociétés réglementées par l'OCRCVM qui doivent obligatoirement en être membres.

Nous sommes également soumis à d'autres exigences légales, notamment aux dispositions des lois sur les valeurs mobilières, la fiscalité, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, la protection des renseignements personnels, le pourriel, le commerce électronique et les biens non réclamés, entre autres, et devons nous conformer à leurs exigences, notamment en matière de retenue à la source et de communication de l'information.

Produits et services que nous offrons

BMO Nesbitt Burns offre une large gamme de solutions et de services qui répondent à vos besoins, dont les produits de gestion de placement suivants : actions, titres à revenu fixe, fonds communs de placement, produits dérivés (dont les options), fonds négociés en bourse, certificats de métaux précieux, nouveaux instruments financiers (tels que les billets à capital protégé et les services de gestion de trésorerie), comptes sur honoraires, comptes gérés et régimes enregistrés.

Selon vos besoins en matière de placement, nos conseillers en placement vous proposent une gamme complète de services consultatifs, dont les suivants : planification financière, planification de la retraite, planification commerciale, adaptation aux événements importants, création de richesse, services de succession et d'assurance, et planification des dons de bienfaisance.

Nous offrons également des produits d'assurance, y compris des fonds distincts, par l'intermédiaire de notre société affiliée, BMO Nesbitt Burns Services financiers inc. (NBSFI), qui en assure la vente et l'administration et donne des conseils à cet égard. Les produits d'assurance, y compris les fonds distincts, sont offerts par l'intermédiaire de NBSFI, par des agents d'assurance-vie autorisés et, au Québec, par des conseillers en sécurité financière. Bon nombre de nos conseillers et autres employés sont autorisés à vendre à la fois des valeurs mobilières et des produits d'assurance.

Lorsque nos conseillers titulaires d'un double permis négocient avec vous :

- relativement à des produits d'assurance, ils représentent NBSFI;
- relativement à des produits de placement que nous offrons, ils représentent BMO Nesbitt Burns.

Pour obtenir la liste complète de nos produits et services, consultez notre site Web à l'adresse bmo.com/nesbittburns ou communiquez avec votre conseiller en placement.

Votre compte et son fonctionnement

Votre conseiller en placement vous aidera à déterminer le(s) compte(s) et les services qui répondent le mieux à vos besoins.

Si vous avez ouvert...

Comptes bénéficiant de services de conseils

Votre conseiller en placement a pour responsabilité de vous fournir des recommandations pertinentes et impartiales qui satisfont à la norme de diligence attendue d'un professionnel des placements qualifié, compte tenu des renseignements que vous avez fournis. C'est vous (ou votre fondé de pouvoir) qui vous occupez de toutes les opérations et êtes responsable de toutes les décisions de placement touchant votre compte.

Un compte géré

Votre conseiller en placement établit avec vous vos objectifs personnels et financiers. Il élabore de concert avec vous un Énoncé de politique de placement qui régit et guide toute l'activité dans le compte. Cela fait, il vous recommande une stratégie de placement d'ensemble qui tient compte de votre tolérance à l'égard du risque, puis vous aide à choisir le compte géré le mieux adapté à vos besoins. La gestion courante des placements est assurée par une équipe de gestionnaires de portefeuilles institutionnels ou par votre conseiller en placement, s'il est lui-même inscrit comme gestionnaire de portefeuille.

Ces comptes se divisent eux-mêmes en plusieurs catégories :

Comptes non enregistrés

- Compte au comptant : pour les clients qui prévoient régler chaque achat au comptant.
- Compte sur marge : pour les clients qui pourraient vouloir emprunter sur la valeur des titres qu'ils détiennent déjà ou qu'ils ont l'intention d'acheter.

Comptes enregistrés

- Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) et fonds enregistré de revenu de retraite (FERR) autogérés : pour les clients qui veulent mettre des placements admissibles à l'abri de l'impôt.
- Compte d'épargne libre d'impôt (CELI) : pour les clients qui veulent gagner un revenu en franchise d'impôt tout en restant libres de retirer leur argent en cas d'urgence ou à d'autres fins, sans conséquences fiscales.
- Régime enregistré d'épargne-études (REEE) : pour les clients qui veulent accumuler un revenu en franchise d'impôt tout en épargnant en vue des études d'un enfant.

Nous offrons d'autres comptes spécialisés. Pour en savoir plus, veuillez vous adresser à votre conseiller en placement. De plus, la Convention de compte client et les Conditions précisent les limites fixées à l'égard de vos comptes, le cas échéant.

Obligation de connaître son client et évaluation de la convenance des placements

Obligation de connaître son client (CSC)

Afin d'évaluer la convenance des placements pour votre ou vos comptes, les lois sur les valeurs mobilières obligent BMO Nesbitt Burns à comprendre parfaitement votre situation financière actuelle, vos connaissances en placement, vos objectifs de placement, votre répartition cible de l'actif, votre horizon de placement et votre tolérance à l'égard du risque. Ces aspects ne peuvent être évalués qu'en obtenant auprès de vous des renseignements précis sur votre situation personnelle et financière, notamment votre état civil, votre âge, votre profession, votre revenu et votre valeur nette, et le nombre de vos personnes à charge. Cette exigence fait partie de la règle sur la connaissance du client et constitue une des pierres angulaires de la réglementation des valeurs mobilières.

La Convention de compte client (CCC) contenant les renseignements personnels et financiers que vous nous avez fournis vous est remise au moment de l'ouverture de votre compte et lorsqu'un changement important dans vos renseignements CSC est porté à l'attention de BMO Nesbitt Burns.

Évaluation de la convenance des placements

Objectifs de placement et répartition cible de l'actif

Vos objectifs de placement sont particuliers à votre compte et définissent le résultat que vous voulez atteindre à l'aide de celui-ci. Vous devez formuler un objectif de placement et remplir la section sur la répartition cible de l'actif pour chacun de vos comptes. Nous sommes tenus d'indiquer des pourcentages précis, mais ces derniers visent à nous donner une idée générale de vos préférences. Nous nous en servons pour surveiller et examiner votre compte.

Tolérance à l'égard du risque

La tolérance à l'égard du risque peut être faible, moyenne ou élevée. Comme dans le cas de la répartition cible de l'actif, nous sommes tenus d'indiquer des pourcentages précis, mais ces derniers visent à nous donner une idée générale de vos préférences. Nous nous en servons pour surveiller et examiner votre compte.

Si vous avez ouvert...

Comptes bénéficiaire de services de conseils

BMO Nesbitt Burns fait preuve de la diligence voulue pour veiller à examiner la convenance des positions détenues dans votre ou vos comptes lorsque :

- nous acceptons un ordre de votre part;
- nous formulons une recommandation;
- des titres sont déposés ou transférés dans votre compte;
- le conseiller en placement responsable de votre compte change;
- il se produit un changement important dans les renseignements CSC du client que nous avons en dossier.

L'évaluation de la convenance des placements consiste à examiner des facteurs tels que votre situation financière actuelle, vos connaissances en placement, vos objectifs de placement, votre répartition cible de l'actif, votre horizon de placement, votre tolérance à l'égard du risque ainsi que la composition et le niveau de risque de votre portefeuille de placements à la lumière des renseignements que vous avez fournis au moment de l'ouverture du compte et mis à jour au besoin. Lorsque nous acceptons un ordre de votre part ou formulons une recommandation, nous déterminons également si un produit de placement, un type d'ordre, une stratégie de négociation et une méthode de financement de l'opération particuliers vous conviennent. Vous recevez des conseils appropriés en fonction de l'évaluation de la convenance effectuée.

BMO Nesbitt Burns n'évalue pas nécessairement la convenance des placements dans votre ou vos comptes en l'absence des événements déclencheurs mentionnés ci-dessus. Par exemple, une fluctuation importante du marché ne déclenche habituellement pas une évaluation de la convenance.

Un compte géré

BMO Nesbitt Burns fait preuve de la diligence voulue pour veiller à examiner la convenance des positions détenues dans votre ou vos comptes au départ et de façon continue, conformément à la convention de compte géré applicable.

Si vous avez des questions sur le processus de collecte des renseignements CSC ou sur l'évaluation de la convenance des placements, veuillez communiquer avec votre conseiller en placement.

Relevés et avis d'exécution

Sauf pour les comptes gérés, BMO Nesbitt Burns vous enverra un avis d'exécution le jour ouvrable suivant la date de toute opération effectuée sur votre compte, à l'exception des opérations résultant de régimes automatiques comme des réinvestissements de dividendes, des achats ou des ventes préautorisés de titres.

Si vous êtes le détenteur d'un compte géré, vous ne recevrez pas d'avis d'exécution des opérations. En effet, c'est le gestionnaire de portefeuille institutionnel, ou votre conseiller en placement inscrit à titre de gestionnaire de portefeuille, qui prend la décision d'acheter ou de vendre un placement. Si vous souhaitez recevoir les avis d'exécution, veuillez vous adresser à votre conseiller en placement. Pour obtenir plus de détails, nous vous invitons à consulter la convention de compte géré applicable.

BMO Nesbitt Burns vous enverra des relevés de compte :

- Tous les trimestres, si vous avez détenu des espèces ou des placements dans votre compte pendant cette période;

À la fin du mois :

- si vous avez demandé à recevoir des relevés mensuels;
- si des opérations ont été effectuées dans le compte pendant le mois (autres que des écritures d'intérêts ou de dividendes).

Votre **relevé de compte** confirme vos placements actuels, la valeur de votre portefeuille, toutes les opérations effectuées dans vos comptes pendant la période du relevé, dont les achats et les ventes de titres, les cotisations et les retraits, les dividendes, les intérêts gagnés et versés et les transferts, entre autres. Tous les ans, BMO Nesbitt Burns inclura aussi deux sections supplémentaires :

- Dans votre relevé de compte de fin d'année, une section **Votre taux de rendement total** qui comprend le rendement pondéré en fonction de la durée et le rendement pondéré en fonction des capitaux investis;
- Dans chaque relevé que vous recevez, un **Sommaire des frais du compte depuis le début de l'année** qui comprend tous les frais qui vous sont directement facturés par BMO Nesbitt Burns (Frais d'exploitation et Frais d'opération) et tous les paiements provenant de tiers au cours de l'année civile précédente.

Rapports supplémentaires

Votre conseiller en placement peut vous fournir, à votre demande, des rapports supplémentaires plus précis décrivant le rendement de votre compte, les flux de trésorerie et les gains et les pertes réalisés. Pour connaître les rapports supplémentaires mis à votre disposition, adressez-vous à votre conseiller en placement.

Indices de référence

Les indices de référence vous offrent un moyen de mesurer le rendement relatif de votre portefeuille par rapport à un portefeuille standardisé ou « de référence » au cours d'une période déterminée. Bien qu'il arrive qu'un seul indice de référence soit utilisé (p. ex. un indice du marché boursier ou du marché obligataire élargi), le recours à plusieurs indices de référence peut être plus approprié dans le cas de portefeuilles comprenant différentes catégories d'actifs ou différents placements. Vous ne devez toutefois pas oublier que le rendement passé ne garantit pas les résultats futurs. Nous vous encourageons à travailler en collaboration avec votre conseiller en placement afin de constituer un portefeuille qui correspond à vos objectifs de placement à long et à court termes et de déterminer l'indice de référence le plus pertinent et approprié pour évaluer votre portefeuille et en faire le suivi.

Conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts – réels, potentiels et apparents – se produisent lorsque les mesures ou décisions prises par une personne avantagent d'autres personnes au détriment de ses propres intérêts. Ce genre de conflit se produit dans presque toutes les interactions humaines; en tant qu'intermédiaire, nous agissons à la fois pour des acheteurs et des vendeurs, ce qui donne parfois lieu à des conflits :

- entre vous, votre conseiller en placement et BMO Nesbitt Burns;
- entre vous et d'autres clients de BMO Nesbitt Burns. Nous agissons pour de nombreux clients et devons répartir les possibilités de placement de façon équitable entre tous ces clients, afin de ne pas favoriser intentionnellement un client par rapport à un autre;
- entre BMO Nesbitt Burns et les sociétés qui lui sont liées ou associées.

Nous avons adopté des politiques et des procédures relativement aux conflits d'intérêts.

- **Nous évitons** les conflits interdits par la loi et ceux que nous ne pouvons gérer efficacement.

Lorsqu'un conflit est inévitable, ou lorsque nos intérêts risquent d'entrer en conflit avec les vôtres, nous faisons toujours passer vos intérêts avant les nôtres d'une des deux façons suivantes :

- **Nous gérons** les conflits acceptables en séparant physiquement les différentes fonctions de l'entreprise, en limitant l'échange de renseignements en personne ou au moyen de systèmes, en réduisant la possibilité qu'un secteur de notre entreprise en influence indûment un autre, en supprimant la motivation financière pour un employé à favoriser un produit ou service particulier au détriment d'un autre qui pourrait être plus pertinent, et en établissant et en mettant à l'essai des processus d'examen et d'approbation opérationnels.
- **Nous divulguons** les conflits d'intérêts restants pour vous permettre de déterminer en toute indépendance si ces conflits sont significatifs pour vous lorsque vous évaluez nos recommandations et mesures.

Pour obtenir des renseignements à jour et détaillés au sujet des conflits d'intérêts importants pouvant exister entre vous, votre conseiller en placement et BMO Nesbitt Burns, consultez notre site Web à l'adresse bmo.com/nesbittburns/conflits ou communiquez avec votre conseiller en placement. Tout conflit d'intérêts futur vous sera immédiatement divulgué s'il ne peut être évité.

Frais

Comptes bénéficiaire de services de conseils

Nous proposons deux modèles de tarification, l'un basé sur les commissions et l'autre sur les honoraires. Votre conseiller en placement vous recommandera le modèle qui vous convient, tout dépendant de l'usage prévu du compte (par exemple, selon que vous comptez acheter et détenir des titres pendant une longue période ou bien acheter et vendre plus fréquemment), ainsi que de vos préférences personnelles. On impute des frais annuels minimums de 500 \$ aux ménages clients (tous les comptes des personnes faisant partie de la même famille et vivant à la même adresse). Si un ménage n'a pas généré au moins 500 \$ en commissions et autres frais applicables, la différence est calculée sur la période de 12 mois close le 30 septembre, et imputée le mois suivant.

- Dans le cas d'un **compte bénéficiaire de services de conseils sur commissions**, vous payez une commission calculée d'après la valeur de l'opération et le type de titre. Pour discuter de la commission applicable à une opération particulière, veuillez vous adresser à votre conseiller en placement. Vous trouverez ci-dessous une explication des différents types de titres et du mode de calcul de la commission.
 - Opérations sur actions : La commission est calculée d'après la valeur de l'opération. Avant d'exécuter l'opération, votre conseiller vous demande de consentir à ces frais, qui figurent dans l'avis d'exécution que nous vous envoyons.
 - Opérations sur titres à revenu fixe : La commission est calculée d'après la durée à l'échéance et la valeur de l'opération. La commission applicable à l'opération est ajoutée au prix dans le cas d'un achat et déduite du prix dans le cas d'une vente.
 - Opérations sur fonds communs : Le gestionnaire impute habituellement un pourcentage appelé ratio des frais de gestion (RFG) ainsi que des frais d'opération, qu'il déduit du rendement du fonds.
 - Autres placements : Consultez votre conseiller en placement.
 - Pour en savoir plus, consultez la brochure de BMO Nesbitt Burns intitulée « Frais, taux d'intérêt et conversion de devises ».
- Dans le cas d'un **compte bénéficiaire de services de conseils sur honoraires**, les honoraires sont calculés d'après la valeur et le type de vos placements et le nombre d'opérations. On impute des honoraires minimums pour chaque cycle de facturation au groupe de facturation ou au compte autonome. Les frais minimums sont calculés au prorata du nombre de jours du cycle de facturation compte tenu des frais annuels de 2 250 \$ plus les taxes applicables. Nous nous réservons le droit de limiter le nombre d'opérations. Pour connaître les limites et les frais supplémentaires que vous pourriez devoir payer si vous les dépassez, consultez votre conseiller en placement.

Comptes gérés

La tarification des comptes gérés dépend de la taille de l'actif de votre compte. Votre conseiller en placement discutera avec vous du barème d'honoraires applicable à votre compte géré particulier, notamment du placement minimum requis et des frais annuels minimums.

La gestion de notre programme d'actifs gérés L'Orienteur est assurée par nos propres gestionnaires ou par BMO Nesbitt Burns Inc., BMO Gestion d'actifs inc., BMO Asset Management Corp., BMO Capital Markets Corp. ou Pymford International Ltd. à titre de sous-conseillers. Les frais d'exploitation de ce programme sont moins élevés que ceux de programmes dont la gestion est assurée par un gestionnaire tiers. Les conseillers en placement peuvent donc toucher un pourcentage plus élevé des frais imputés.

Autres rémunérations des courtiers

BMO Nesbitt Burns peut percevoir des honoraires directement de l'émetteur d'un titre sous forme de commissions de vente, de frais de suivi, d'honoraires de prise ferme et d'honoraires de services-conseils en banque d'investissement, par exemple dans le cas d'un premier appel public à l'épargne, d'une nouvelle émission sur le marché secondaire, d'un fonds commun de placement, d'un fonds à capital fixe ou d'un fonds de placement structuré.

Pour en savoir plus sur les frais associés aux titres particuliers dans votre compte, veuillez vous adresser à votre conseiller en placement ou consulter le prospectus simplifié, la fiche descriptive du fonds commun de placement ou la notice d'offre.

Frais associés à d'autres services

Nous pouvons vous facturer d'autres frais liés à l'administration courante de votre compte. Consultez la brochure de BMO Nesbitt Burns intitulée « Frais, taux d'intérêt et conversion de devises ». Vous pouvez en obtenir une copie auprès de votre conseiller en placement.

Nous pouvons aussi vous facturer d'autres services que nous vous fournissons. Votre conseiller en placement vous informera des frais avant le début de la prestation des services.

Avis concernant les modifications apportées aux prix

Nous vous informerons par écrit au moins 60 jours à l'avance de tous nouveaux frais ou de toute modification apportée aux frais.

Documents relatifs au compte

Les documents suivants servent à ouvrir la plupart des types de comptes :

- La Convention de compte client, qui contient vos renseignements CSC et les Conditions, constitue un contrat qui lie votre conseiller en placement, BMO Nesbitt Burns et vous-même.
- Une trousse de bienvenue contenant notamment les documents suivants vous est également remise :
 - Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte
 - Déclaration de principes portant sur les conflits d'intérêts
 - Information relative à l'exécution d'opérations sur actions canadiennes cotées en Bourse et Information sur la relation
- Selon votre type de compte (p. ex. compte de particulier, REER ou FERR), vous pourriez devoir remplir d'autres formulaires distincts.

Traitement des plaintes

Nous pouvons vous aider

Nos clients sont au cœur de nos priorités. Nous vous encourageons à nous signaler toute plainte pour que nous puissions la résoudre rapidement, efficacement et professionnellement. Nous attachons une grande importance à maintenir votre confiance. Lors de l'ouverture de votre compte, nous vous remettons un exemplaire de la brochure de l'OCRCVM intitulée Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte.

Traitement des plaintes

Notre procédure de traitement des plaintes est résumée ci-dessous.

1. Communiquez avec nous

En cas de problème lié au service, parlez à un représentant de la succursale visée par votre plainte ou avec laquelle vous faites normalement affaire. Si vous n'obtenez pas satisfaction, communiquez (verbalement ou par écrit) avec le directeur de succursale dont le nom figure sur votre relevé de compte.

2. Adressez-vous à un cadre supérieur

Si votre plainte n'a pas été résolue à l'issue de l'étape 1, ou si elle porte sur la conduite, les normes ou les pratiques de la société ou de ses employés inscrits visés par les lois et règlements sur les valeurs mobilières, vous pouvez vous adresser au cadre responsable du traitement des plaintes dont le nom figure ci-dessous :

Service de conformité, DSP de BMO Nesbitt Burns
À l'attention du cadre responsable du traitement des plaintes
1 First Canadian Place

Case postale 150
Toronto (Ontario) M5X 1A1

Téléphone : 1-866-391-5897

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le Service de conformité vous enverra un accusé de réception. Celui-ci contiendra les coordonnées de la personne responsable de l'examen de votre plainte. Le Service de conformité tente de régler la plainte dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. S'il semble impossible de régler la plainte dans ce délai, comme cela peut survenir dans les cas de plaintes plus complexes, le Service de conformité vous envoie une deuxième lettre pour vous informer de la date à laquelle il prévoit vous répondre.

Toute plainte donne lieu à une lettre de réponse circonstanciée qui décrit les questions soulevées dans la plainte et les conclusions de la société. La lettre tient également compte des demandes d'indemnisation éventuelles. Enfin, elle vous renseigne sur les options dont vous disposez si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen et souhaitez transmettre votre plainte à une instance supérieure. Vous y trouverez notamment les coordonnées de l'ombudsman de BMO Groupe financier, de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et de l'OCRCVM.

3. Adressez-vous à l'ombudsman de BMO

Si votre plainte n'a pas été résolue aux étapes 1 et 2, vous pouvez vous adresser à l'ombudsman de BMO.

Le mandat de l'ombudsman consiste à examiner en toute impartialité les plaintes non résolues en matière de services financiers qui sont formulées par les clients des groupes d'exploitation au Canada. Fondé sur l'équité, l'intégrité et le respect, le processus tient compte des intérêts de toutes les parties, de tout document pertinent, de la réglementation et des lois applicables, des politiques et pratiques de l'industrie, ainsi que de la situation dans son ensemble. Au terme de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter un règlement entre les parties ou faire d'autres recommandations qui permettront de régler le point en litige.

L'ombudsman de BMO ne fait pas enquête sur les plaintes qui sont liées aux éléments suivants :

- les politiques d'octroi du crédit ou les décisions liées à la

gestion du risque;

- la décision de fermer un compte;
- les décisions d'affaires visant à modifier un produit ou un service offert;
- les taux d'intérêt, les frais de service ou les honoraires qui visent tous les clients;
- une opération ou un problème lié à un produit ou à un service pour lesquels BMO n'a plus de dossiers;
- les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux ou par un autre organisme indépendant de résolution de différends

Ombudsman de BMO Groupe financier

1 First Canadian Place

Case postale 150

Toronto (Ontario) M5X 1H3

Téléphone : 1-800-371-2541

Télécopieur : 1-800-766-8029

Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com

Site Web : bmo.com

4. Communiquez avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI dans un délai de six mois afin que votre plainte soit à nouveau examinée.

L'OSBI est un service indépendant de règlement des différends portant sur des services bancaires et de placement.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision de BMO, vous avez le droit de soumettre votre grief à la décision impartiale de l'OSBI. L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation et ne prend parti ni pour les consommateurs ni pour le secteur financier. Ses services sont offerts gratuitement aux clients.

OSBI

C.P. 896, succursale Adelaïde

Toronto (Ontario) M5C 2K3

Téléphone : 1-888-451-4519

Télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : obsi.ca

5. Communiquez avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

Au Canada, la réglementation du secteur des valeurs mobilières relève des commissions de valeurs mobilières provinciales et des organismes d'autoréglementation, dont l'OCRCVM. L'OCRCVM effectue un suivi des plaintes de clients et des affaires disciplinaires afin de cerner, de façon proactive, les questions nouvelles qui se posent sur le plan réglementaire au sein des sociétés membres. L'OCRCVM exige que ses membres déclarent les plaintes des clients et les affaires de nature disciplinaire, dont les enquêtes menées à l'interne, les refus d'inscription, les mesures disciplinaires, les règlements ainsi que les procédures d'ordre civil, pénal ou réglementaire engagées contre la société ou ses employés inscrits.

Lors de l'ouverture de votre compte, nous vous remettons un exemplaire de la brochure de l'OCRCVM intitulée Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte. Cette brochure décrit les méthodes de règlement de litiges dont vous disposez ainsi que les divers délais de prescription que vous devez connaître.

Comment nous joindre

Nous avons pris des mesures de façon que vous puissiez nous joindre en toute circonstance. Si vous ne parvenez pas à communiquer avec votre conseiller en placement BMO Nesbitt Burns pour passer un ordre ou obtenir des renseignements à jour en raison d'une situation d'urgence locale ou d'un phénomène météorologique, par exemple, composez simplement le numéro principal de votre succursale BMO Nesbitt Burns. Ce numéro figure dans le coin supérieur droit de votre relevé. Vous obtiendrez des instructions préenregistrées ou serez automatiquement mis en contact avec un bureau BMO Nesbitt Burns capable de vous aider.

Veillez noter le numéro de téléphone principal qui figure sur votre dernier relevé de compte à des fins de consultation future. Vous trouverez une liste de toutes nos succursales ainsi que nos coordonnées en ligne, à la rubrique « Contactez-nous » de notre site bmo.com/nesbittburns.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre conseiller en placement.