

## Processus de traitement des plaintes des clients – Produits et services bancaires

Le processus de traitement des plaintes de BMO Marchés des capitaux est constitué de deux étapes.

La première étape du processus de traitement des plaintes commence lorsque vous faites part de votre préoccupation à un représentant de BMO Marchés des capitaux par les mêmes canaux que ceux que vous utilisez habituellement pour vos opérations bancaires. Nous accuserons réception de votre plainte et nous nous efforcerons de la traiter rapidement, efficacement et avec professionnalisme.

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte dans les 14 jours suivant sa date de réception, nous la soumettrons à la deuxième étape du processus de règlement des plaintes, où elle sera examinée par un cadre dirigeant désigné. Vous pouvez également demander que votre plainte soit transmise directement à un cadre dirigeant désigné si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou en communiquant avec le cadre concerné en tout temps au cours du processus, comme il est indiqué dans la section intitulée « Étape 2 : S'adresser à un cadre dirigeant désigné » ci-dessous.

Vous recevrez une réponse d'un cadre dirigeant désigné le plus rapidement possible. Si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat, vous pouvez soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) si celle-ci est admissible.

Si nous ne pouvons pas résoudre votre plainte à l'interne dans les 56 jours suivant sa date de réception, nous vous informerons du retard potentiel ainsi que des raisons du retard, et vous aurez la possibilité de porter votre plainte à l'attention de l'OSBI si celle-ci est admissible.

Voici les coordonnées pour signaler une préoccupation :

**Remarque :** Lorsque vous communiquez avec nous par voie électronique, n'envoyez pas de renseignements personnels ou financiers par des moyens non sécurisés.

### Étape 1 : Faire part de vos préoccupations

Discutez avec un représentant de BMO. Vous pouvez faire part de vos préoccupations, y compris en matière de protection des renseignements personnels, par les mêmes canaux que ceux que vous utilisez habituellement pour vos opérations bancaires ou communiquer avec :

Veillez contacter votre gestionnaire de compte, votre banquier ou un interlocuteur similaire.

Visitez : <https://marchesdescapitaux.bmo.com/fr/solutions/>

## Étape 2 : Transmission à un cadre dirigeant désigné

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre plainte ou souhaitez la transmettre à l'échelon supérieur avant 14 jours, vous pouvez la transmettre directement à un cadre dirigeant désigné, comme suit :

### **BMO Marchés des capitaux**

Chef de la conformité

Rendez-vous à : <https://marchesdescapitaux.bmo.com/fr/contactez-nous/>, « Sélectionnez une catégorie » – Plainte, « Sélectionnez un sujet » – Générale (Marchés des capitaux) »

OU

Adresse courriel : [BMOCM.Complaints@bmo.com](mailto:BMOCM.Complaints@bmo.com)

## Procédures de traitement des plaintes de BMO Marchés des capitaux

Pour traiter les plaintes des clients de manière efficace et rapide, BMO Marchés des capitaux a mis en place des procédures internes complètes de traitement des plaintes. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir plus de détails sur ces procédures.

## Communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI offre un service indépendant et impartial de résolution de différends aux consommateurs qui ont formulé une plainte qu'ils n'arrivent pas à résoudre avec leur société de services bancaires ou de placement. L'OSBI vous offre ses services sans frais et en toute confidentialité.

Si votre plainte demeure non résolue après avoir reçu une réponse finale d'un cadre dirigeant désigné, vous pouvez la transmettre à l'OSBI, si votre plainte est admissible. Vous pouvez également envoyer votre plainte à l'OSBI si nous n'avons pas répondu à votre plainte dans les 56 jours suivant la date à laquelle vous l'avez initialement soumise à BMO Groupe financier.

Veillez noter que l'OSBI exige que les plaintes soient transmises à l'échelon supérieur dans les 180 jours suivant la réception de la réponse finale de BMO.

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

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone : 1-888-451-4519 ou 416-287-2877

Télécopieur : 1-888-422-2865

Téléscripteur : 1-844-358-3442

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Visitez : <https://www.obsi.ca/fr/>

## Communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si votre plainte porte sur la confidentialité de vos renseignements personnels et qu'elle n'est pas résolue, vous pouvez la transmettre au :

### Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Composez le 1-800-282-1376

Visitez : [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

### Codes de conduite volontaires et engagements publics

Le secteur canadien des services bancaires a élaboré plusieurs codes de conduite volontaires et engagements visant à protéger les consommateurs et à mieux les servir. Vous trouverez plus de renseignements sur les engagements volontaires et les codes sur notre site Web à [Codes de conduite volontaires et traitement des plaintes de BMO](#).

Par exemple, l'un des engagements de BMO est de veiller à ce que ses employés n'exercent pas de pressions indues, ne contraignent pas et ne profitent pas d'une personne dans le cadre de ses processus de vente.

### Autres possibilités

#### Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'OSBI en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessus.

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

**Site Web :** <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>

**Formulaire en ligne :** [Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada - Canada.ca](https://canada.ca/fr/consommation-matiere-financiere)

**Téléphone :**

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

**Téléscripteur (ATS) :** 1-866-914-6097 / 613-947-7771

**Service de relais vidéo :** L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

**Adresse postale :**

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 5e étage

Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

**Remarque :** L'ACFC n'offre ni recours ni indemnisation, et ne peut pas être partie à un différend. Pour obtenir la liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs et des codes de conduite et engagements publics volontaires, allez à [canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html](https://canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html)