

Rapport annuel du BRPC 2025

Bureau de révision
des plaintes clients



QUI NOUS SOMMES

Le Bureau de révision des plaintes clients (BRPC) constitue la troisième et dernière étape du processus de BMO pour le traitement des plaintes au Canada. Le BRPC fournit aux clients la possibilité de demander l'examen de toute préoccupation qui n'a pas été réglée lors des deux premières étapes du processus de traitement des plaintes de BMO.

Nous examinons les plaintes des clients non résolues à l'aide d'un processus de résolution des différends qui est accessible, juste et transparent. Bien que nous disposions d'un large mandat pour examiner un grand nombre de plaintes liées aux services financiers, certains problèmes ne sont pas visés par celui-ci, y compris les décisions relatives aux activités, au crédit ou à la gestion des risques, ainsi que les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux.

Dans le cadre de nos examens, il nous arrive de repérer des occasions d'amélioration et de formuler des recommandations sur la façon dont BMO peut offrir une meilleure expérience client ou améliorer ses opérations, ses produits ou ses services.



Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter les ressources suivantes : [Bureau de révision des plaintes clients](#)

BUREAU DE RÉVISION DES PLAINTES CLIENTS

Courrier

First Canadian Place
C.P. 150
Toronto (Ontario)
M5X 1H3

Téléphone

1 800 371-2541

Télexcopieur

1 800-766-8029

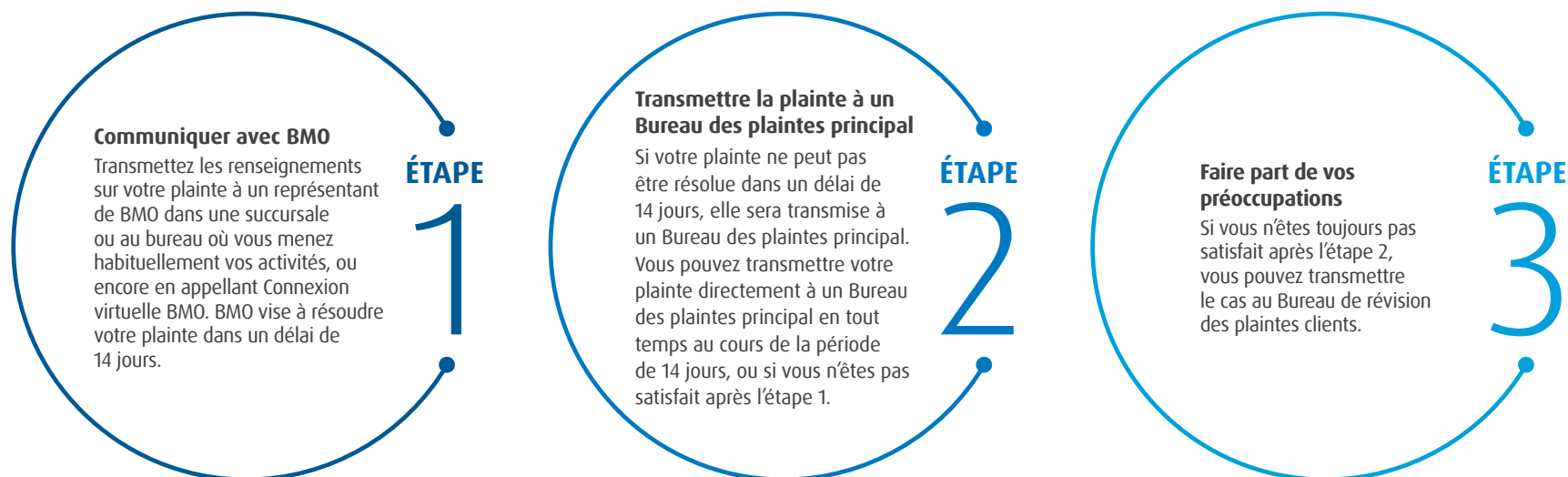
Courriel

revision.plaintes@bmo.com

Site Web

[Bureau de révision des plaintes clients](#)

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE BMO



REMARQUE

Communiquer avec l'organisme externe de traitement des plaintes : Si vous n'êtes toujours pas satisfait après l'étape 3 ou si 56 jours se sont écoulés depuis que vous avez communiqué avec BMO pour la première fois, vous pouvez communiquer avec l'organisme externe de traitement des plaintes, soit l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pour la révision des plaintes liées aux services bancaires et aux placements, ou l'Ombudsman des assurances de personnes pour la révision des plaintes relatives aux assurances.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous examinons les plaintes des clients au Canada qui concernent des produits et des services bancaires (BMO Banque de Montréal), des produits de placement (BMO Nesbitt Burns, BMO Ligne d'action, BMO Investissements et BMO Banque privée) et des produits d'assurance (BMO Assurance, BMO Assurance crédit et assurance voyage, BMO Services-conseils en assurance et planification successorale).



Accusé de réception de la plainte

Nous accusons réception de la plainte et fournissons de l'information sur le processus de révision et les prochaines étapes.



Portée et examen

Nous effectuons un examen initial pour déterminer s'il est du ressort du BRPC de modifier le résultat (p. ex., le BRPC ne peut pas examiner les décisions relatives aux activités, au crédit ou à la gestion des risques, ni les questions examinées par les tribunaux). Les dossiers qui relèvent du BRPC font l'objet d'une révision qui, selon la nature et la complexité de la plainte, peut nécessiter :

- une collecte de renseignements supplémentaires auprès du client et de groupes d'exploitation internes;
- un examen de l'historique et des transactions du compte, ainsi que d'autres documents et dossiers pertinents;
- un examen des politiques internes et des appels téléphoniques;
- des recherches auprès de sources externes et des entrevues;
- un examen de l'expérience globale du client.



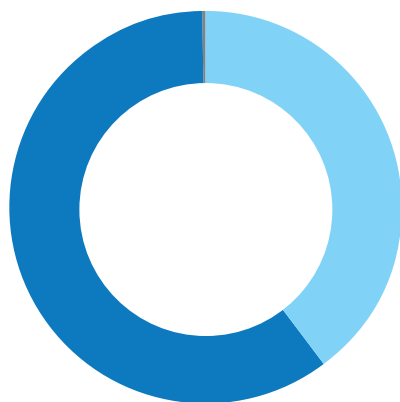
Résultat

Notre révision se termine par une réponse écrite qui peut comprendre des étapes pour résoudre la plainte, le renouvellement d'une proposition antérieure pour tenter de résoudre la plainte ou un refus confirmant la décision initiale de ne prendre aucune autre mesure et de fermer la plainte.

2025 RÉTROSPECTIVE

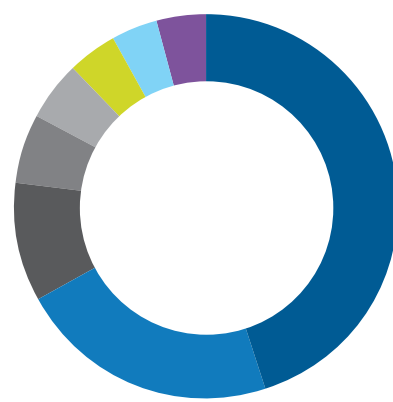
Nous avons examiné 1 551 plaintes non résolues (1 514 liées aux services bancaires, 22 liées aux placements et 15 liées à l'assurance). Cela représente 0,7 % de toutes les plaintes reçues par BMO.

La plupart des plaintes liées aux services bancaires concernaient principalement les transactions effectuées dans les comptes de chèques et de carte de crédit, les problèmes de service et la fraude. Le délai moyen pour effectuer un examen des transactions bancaires était de 77 jours, mesuré à partir de la réception initiale de la plainte jusqu'à l'émission de la réponse écrite finale, y compris les périodes de communication limitée avec le client. La catégorie la plus importante de plaintes examinées par le Bureau de révision des plaintes clients concernait la frustration des clients à l'égard des étapes précédentes du processus de traitement des plaintes. Dans l'ensemble, 58 % des plaintes ont été résolues en 56 jours ou moins, 23 % ont été résolues entre 57 et 90 jours, et 19 % ont nécessitées plus de 91 jours. Les cas dépassant 56 jours impliquaient principalement des enquêtes de fraude menée par des tiers, tandis que le reste des délais prolongés était attribuable à une participation limitée des clients durant l'examen.



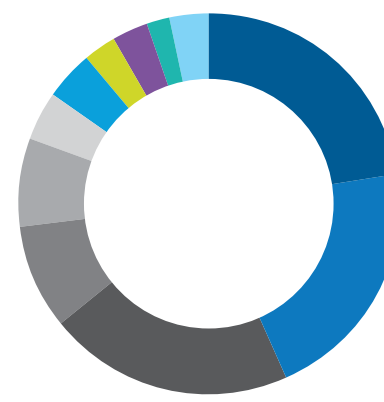
RÉSULTATS DES PLAINTES – EXAMENS DU BUREAU DE RÉVISION DES PLAINTES CLIENTS

● Résolues	39,8 %
● Fermées	60 %
● Retirées	0,2 %



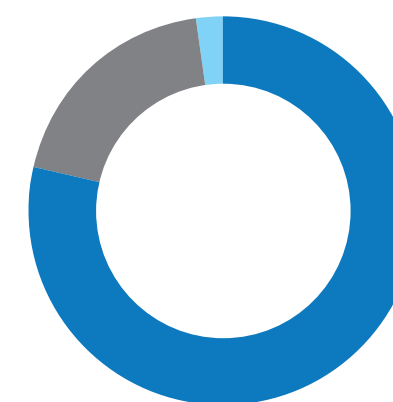
PLAINTES EXAMINÉES SELON LE PRODUIT

● Comptes de dépôt	45 %
● Cartes de crédit	22 %
● Prêts hypothécaires	10 %
● Marges de crédit	6 %
● Cartes de débit	5 %
● Prêts	4 %
● Comptes de placement	4 %
● Autres questions	4 %



PLAINTES EXAMINÉES SELON LE SERVICE

● Fraude	22,6 %
● Qualité de service	20,9 %
● Problèmes de transaction	20,7 %
● Frais	8,9 %
● Problèmes liés aux produits	7,5 %
● Problèmes liés aux intérêts	4,3 %
● Problèmes liés aux paiements	4,0 %
● Problèmes liés au recouvrement	3 %
● Problèmes liés à la rétrofacturation	2,9 %
● Problèmes liés à l'évaluation du crédit	2,1 %
● Autre	3,1 %



NATURE DES PLAINTES

● Frustration	77,7 %
● Communication/conseils	19,6 %
● Discrimination	2,6 %
○ Conditions du marché	0,1 %