

Carte Mastercard
BMO prépayée
Contrat du titulaire
de carte

Table Des Matières

1. Au sujet de certains termes utilisés dans le présent contrat	1
2. Propriété de la carte	2
3. Utilisation de votre carte	2
4. Autres avantages et services offerts avec la carte	3
5. Solde du compte	3
6. Votre responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une carte	3
7. Facturation de nos frais	4
8. Opérations en monnaie étrangère	4
9. En cas de problème avec un commerçant	4
10. Renseignements sur les opérations	4
11. Service d'urgence	5
12. Expiration de la carte et remboursement du solde	5
13. Annulation de votre carte	5
14. Modifications apportées au présent contrat	6
15. Cession du présent contrat	6
16. Renseignements personnels	6
17. Nos coordonnées, marche à suivre en cas de plainte et Agence de la consommation en matière financière du Canada	7

Votre contrat du titulaire de carte BMO

Nous vous sommes reconnaissants d'avoir choisi une carte de BMO. Le présent contrat est conclu entre vous et nous et concerne votre compte et votre carte. Il s'applique également au renouvellement et au remplacement de votre carte.

Le présent contrat contient des renseignements importants à propos de votre compte et de votre carte. Veuillez le lire attentivement et le conserver pour consultation ultérieure. Il remplace tous les autres contrats que nous avons pu vous envoyer jusqu'à présent. En signant, en activant ou en utilisant votre carte ou votre compte, vous confirmez avoir reçu, compris et accepté l'ensemble des modalités du présent contrat. Si vous n'activez pas votre compte et nous appelez pour indiquer que vous ne voulez plus utiliser le compte (voir l'article 18 pour les coordonnées), vous ne serez pas lié par le présent contrat, pourvu qu'aucuns frais n'aient été portés au compte. Une fois votre compte fermé, vous devez détruire votre carte.

1. Au sujet de certains termes utilisés dans le présent contrat

achat : une somme d'argent avancée par nous, facturée à votre compte et correspondant au montant que vous avez payé avec votre carte pour des biens ou des services

carte : une carte Mastercard^{MD*} BMO prépayée ou n'importe quelle carte que nous vous fournissons afin de la remplacer ou de la renouveler

carte additionnelle : une carte que nous avons fournie à un titulaire additionnel

compte : un compte de carte pour voyage prépayé BMO établi au nom du titulaire principal

contrat : les plus récentes modalités du présent contrat du titulaire de carte et du porte-carte, et tout avis ou toute modalité que nous pourrions vous transmettre concernant la carte et votre compte

en règle : conforme aux modalités du présent contrat

NIP : numéro d'identification personnel

opération : un achat, un retrait, des frais, un paiement, un rajustement de crédit ou de débit, ou tout autre montant pouvant être facturé au compte

opération en quasi-espèces : une opération effectuée pour acheter des biens directement convertibles en argent comptant, y compris les virements télégraphiques, mandats, chèques de voyage, opérations de jeu (y compris les paris, paris hors-piste, paris de course, jetons de casino et billets de loterie)

porte-carte : les documents qui accompagnent votre carte lorsque vous la recevez, y compris une boîte d'information qui contient des renseignements importants sur votre compte, comme le solde négatif et les frais

renseignements personnels : notamment, les renseignements que vous nous avez fournis ou que nous avons recueillis à votre sujet auprès d'autres sources, comme votre nom, votre adresse, votre âge, vos renseignements financiers, votre numéro d'assurance sociale ou vos antécédents professionnels, ainsi que d'autres renseignements pouvant servir à établir votre identité

réseau : le réseau de cartes de paiement indiqué au recto de votre carte

retrait : une somme d'argent avancée par nous ou par une autre institution financière et qui est facturée au compte

solde créditeur : tout solde du compte qui est supérieur à zéro

solde négatif : tout solde du compte inférieur à zéro

taux de change sur les achats : le taux que nous payons au réseau le jour où l'opération est inscrite au compte, plus le pourcentage précisé sur le porte-carte ou dans tout autre avis que nous pouvons vous fournir

taux de change sur les remboursements : le taux que nous payons au réseau le jour où le remboursement est inscrit au compte, moins le pourcentage précisé sur le porte-carte ou dans tout autre avis de notre part

titulaire additionnel : chacune des personnes auxquelles nous avons fourni, à la demande du titulaire principal, une carte liée au compte du titulaire principal

titulaire principal : la personne qui a demandé une carte et au nom de laquelle nous avons ouvert un compte

« **vous** », « **votre** » et « **vos** » : font référence au titulaire principal et à tout titulaire additionnel

« **nous** », « **notre** » et « **nos** » : font référence à la Banque de Montréal

2. Propriété de la carte

Votre carte nous appartient. Vous êtes la seule personne autorisée à utiliser votre carte, et vous ne pouvez pas la céder à qui que ce soit.

3. Utilisation de votre carte

Vous devez signer votre carte immédiatement après l'avoir reçue. Vous ne devez pas utiliser votre carte après la date d'expiration qui y est indiquée.

Votre carte est une carte prépayée, ce qui signifie que le compte doit afficher un solde créditeur pour que vous puissiez vous en servir. Pour avoir un solde créditeur, vous devez transférer des fonds dans votre compte.

Votre carte n'est pas une carte de crédit. Nous acceptons de payer les opérations facturées au compte jusqu'à concurrence du solde créditeur. Le montant que vous transférez dans le compte ne rapporte aucun intérêt et n'est pas assuré en vertu de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada*.

Le montant minimal que vous pouvez déposer dans le compte est de 100 \$, mais les paiements de factures de 1 000 \$ ou plus provenant d'autres institutions financières ne seront pas acceptés. Les fonds ne seront pas provisionnés sur votre carte prépayée et BMO remboursera le montant dans le compte d'origine. Le montant maximal, de 10 000 \$ CA. Le solde créditeur maximal à l'égard du compte (y compris les cartes additionnelles) est de 10 000 \$ CA.

Vous pouvez utiliser votre carte pour faire un achat dans les établissements où le fournisseur de réseau de votre carte est accepté. Vous pouvez faire un achat ou un retrait en vous servant de votre carte ou de n'importe quelle autre façon permise par nous. Vous nous autorisez à facturer à votre compte le montant de tous les achats ou retraits que vous effectuez.

Vous ne devez pas utiliser votre carte pour faire un retrait auprès d'un commerçant. Si vous faites un achat ou un retrait en indiquant simplement votre numéro de carte et sans montrer votre carte physique (p. ex., par courriel, téléphone, Internet, appareil mobile ou tout autre moyen électronique), nous traiterons l'opération de la même façon que si vous aviez utilisé votre carte physique et signé un bordereau de vente ou de retrait.

Vous ne pouvez utiliser votre carte que de la façon qui est permise dans le présent contrat.

Vous ne devez pas utiliser votre carte ni votre compte à des fins illégales, notamment pour acheter des biens ou des services interdits par la loi.

Vous ne devez pas autoriser de prélèvements automatiques sur votre carte. Un commerçant peut refuser de fractionner un paiement, c'est-à-dire qu'il peut refuser que vous régliez une partie de l'achat avec la carte et l'autre avec un mode de paiement différent. Nous n'assumons aucune responsabilité dans les cas où un commerçant n'est pas en mesure de traiter une opération.

4. Autres avantages et services offerts avec la carte

Si d'autres avantages ou services sont ajoutés à votre carte, nous vous enverrons des modalités distinctes applicables à ces avantages et services supplémentaires. Nous pouvons modifier ou retirer tout avantage ou service offert avec la carte en tout temps, sans vous en informer à l'avance.

Il se peut que vous receviez de l'information sur des produits ou des services offerts par nous ou par d'autres entreprises sélectionnées, notamment nos sociétés affiliées. Nous sommes responsables uniquement des produits et services que nous offrons.

5. Solde du compte

Le solde créditeur équivaut au montant d'argent que vous avez transféré dans le compte, moins le total des achats, des retraits, des frais et de toutes les autres sommes facturées au compte en application de ce contrat. Le solde créditeur diminue chaque fois que vous utilisez votre carte pour faire une opération. Les frais applicables sont également déduits de votre solde (comme il est indiqué sur le porte-carte) chaque fois que vous utilisez votre carte.

Votre compte ne doit pas afficher un solde négatif. Si vous essayez de faire une opération qui entraînera un solde négatif, il est entendu que nous sommes libres de l'autoriser ou de la refuser. Si nous vous autorisons à avoir un solde négatif, le titulaire principal en est responsable et doit le rembourser sans tarder, de même que tous les frais applicables, peu importe la raison du dépassement. Nous pourrions prélever le montant du solde négatif, ainsi que les frais applicables, sur les fonds que vous provisionnez dans le compte ou sur tout autre compte à votre nom établi auprès de nous ou d'une de nos sociétés affiliées. Si vous dépassez le solde de votre carte et ne remboursez pas le solde négatif et les frais applicables dans un délai de 30 jours, vous convenez que nous pouvons transmettre de l'information à votre sujet et sur votre utilisation de la carte à des agences d'évaluation du crédit.

6. Votre responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une carte

Protégez votre compte

Vous devez prendre les précautions raisonnables nécessaires pour éviter que votre carte et votre NIP soient perdus, volés ou utilisés de manière abusive. Pour protéger votre NIP :

- ne dévoilez votre NIP à personne;
- préservez la confidentialité de votre NIP et conservez-le dans un endroit distinct de votre carte;
- n'inscrivez pas votre NIP sur votre carte;
- ne sélectionnez pas un NIP qui s'inspire de votre nom, de votre date de naissance, de vos numéros de téléphone, de votre adresse ou de votre numéro d'assurance sociale.

Si vous ne protégez pas adéquatement votre NIP, vous pourriez être tenu responsable des opérations non autorisées effectuées au moyen de votre compte.

Protégez l'utilisation de votre carte et de votre compte

Vous ne devez jamais permettre à une personne autre qu'un titulaire de carte d'utiliser votre carte ou votre compte. Si cela se produit, vous serez responsable de toutes les opérations, ainsi que des frais engagés et des pertes subies, même si la personne qui a utilisé la carte n'a pas atteint l'âge de la majorité ou n'a pas respecté les conditions que vous aviez établies pour son utilisation de la carte ou du compte.

Vous devez nous informer par téléphone dans les 24 heures suivant le moment où vous vous êtes rendu compte que votre carte avait été volée, était perdue ou avait été utilisée de manière abusive ou avez su ou soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait votre NIP.

Utilisation non autorisée et responsabilité

- Si quelqu'un utilise votre carte sans votre autorisation, vous serez tenu responsable de tous les frais liés à l'utilisation non autorisée, sauf si vous remplissez les conditions suivantes :
- vous n'avez pas contribué à l'utilisation non autorisée de votre carte;
- vous avez pris des précautions raisonnables pour protéger votre carte et votre NIP;
- vous nous avez informés par téléphone dans les 24 heures suivant le moment où vous vous êtes rendu compte que votre carte avait été volée, était perdue ou avait été utilisée de manière abusive ou avez soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait votre NIP;
- vous acceptez de collaborer et de contribuer à toute enquête que nous pourrions mener relativement à l'utilisation non autorisée que vous nous auriez rapportée avant que nous envisagions de vous rembourser toute perte. À cet égard, nous pourrions notamment exiger que l'incident soit signalé aux autorités policières.

7. Facturation de nos frais

Nous facturerons à votre compte les frais applicables indiqués sur le porte-carte ou dans tout avis de notre part.

8. Opérations en monnaie étrangère

Taux de change

Nous convertissons les opérations effectuées en monnaie étrangère dans la monnaie de votre carte, tel qu'il est indiqué dans le porte-carte. Notre taux de change sur les achats peut être différent du taux en vigueur le jour de l'opération.

Remboursements

Si vous êtes titulaire d'une carte en dollars canadiens et qu'une opération effectuée dans une monnaie étrangère est remboursée au compte, nous convertissons l'opération en dollars canadiens.

Pour cette conversion, nous utilisons notre taux de change sur les remboursements en vigueur le jour où le remboursement est inscrit à votre compte. Notre taux de change sur les remboursements peut être différent du taux en vigueur le jour où l'opération a été remboursée. La différence entre notre taux de change sur les achats et notre taux de change sur les remboursements signifie que le montant porté au crédit du compte pour le remboursement d'une opération en monnaie étrangère sera généralement moins élevé que le montant original facturé au compte pour l'opération.

9. En cas de problème avec un commerçant

Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pourriez rencontrer avec un commerçant ni du refus d'un commerçant d'accepter votre carte. Même si vous avez un problème avec un commerçant, vous demeurez responsable de l'opération. Vous devez régler directement avec le commerçant en question tout problème que vous avez avec lui.

Si un commerçant vous accorde un remboursement et que nous recevons une note de crédit de sa part, nous porterons le crédit à votre compte le jour où nous recevons le remboursement. Le remboursement du commerçant n'est disponible qu'une fois que nous l'avons porté au crédit du compte.

10. Renseignements sur les opérations

Vous pouvez voir les activités du compte en consultant le site des Services bancaires en ligne de BMO.

Vous pouvez également nous appeler (voir l'article 18 pour les coordonnées) pour obtenir des renseignements sur vos opérations.

Nous vous envoyons des relevés imprimés seulement si vous nous le demandez et si vous payez les frais applicables.

Vous devez communiquer avec nous (voir l'article 18 pour les coordonnées) pour nous signaler toute erreur ou omission concernant une opération, au plus tard 30 jours après la date de l'opération. Si vous ne communiquez pas avec nous, vous reconnaissez l'exactitude de nos données, sauf s'il s'agit d'un montant que nous avons incorrectement inscrit au compte, auquel cas nous pouvons le contrepasser en tout temps.

11. Service d'urgence

Si vous perdez ou vous faites voler votre carte et que nous vous remettons une carte de remplacement d'urgence ou une avance d'argent d'urgence, vous devez savoir que cette avance d'argent sera traitée comme un retrait et que les opérations faites avec la carte de remplacement d'urgence seront traitées comme les opérations faites avec votre carte originale. Il se peut que nous ne puissions pas vous fournir de carte de remplacement ou d'avance d'argent d'urgence. Il se peut également que certains commerçants refusent votre carte de remplacement d'urgence et que la carte de remplacement ne donne pas droit aux mêmes avantages et services que votre carte originale.

12. Expiration de la carte et remboursement du solde

Votre carte est valide pendant trois ans, à partir du jour où vous ouvrez le compte. Nous ne renouvelons pas votre carte automatiquement. Si vous souhaitez renouveler votre carte, vous devez communiquer avec nous (voir l'article 18 pour les coordonnées) avant la date d'expiration.

Une fois votre carte expirée, votre compte est fermé et vous n'avez plus la possibilité de renouveler votre carte. Vous pouvez toutefois en acheter une autre en nous appelant (voir l'article 18 pour les coordonnées).

Si le compte affiche un solde à la date d'expiration de la carte, nous rembourserons ce solde au titulaire principal qui en fera la demande, après déduction des frais applicables. Les remboursements seront versés de la façon décrite à l'article 13.

13. Annulation de votre carte

Comment vous pouvez annuler votre carte :

Le titulaire principal peut fermer son compte ou annuler sa carte ou n'importe quelle carte additionnelle à tout moment en nous téléphonant (voir l'article 18 pour les coordonnées) et en détruisant la carte. Si le titulaire principal annule sa carte, nous annulerons également toutes les cartes additionnelles liées au compte. Après avoir annulé votre carte, vous devez communiquer avec nous de la façon indiquée ci-dessous pour obtenir le remboursement de tout solde créditeur éventuel.

Comment nous annulons votre carte :

We may do any of the following, at any time, without telling you in advance:

- annuler une ou plusieurs cartes liées au compte;
- annuler les droits et privilèges liés à votre carte;
- fermer le compte;
- exiger que vous détruisiez immédiatement toutes vos cartes.

Si nous annulons votre carte, vous retirons vos droits et privilèges ou fermons votre compte :

- nous pouvons saisir vos cartes;
- vous ne pouvez pas utiliser votre carte ou votre compte;
- vous devez détruire votre carte;
- vous devez rembourser immédiatement tout solde négatif ainsi que les frais applicables, sinon nous pourrions affecter à ce remboursement les fonds que vous avez en dépôt auprès de nous ou de n'importe laquelle de nos sociétés affiliées;

- vous devez payer les honoraires et les frais juridiques que nous engageons pour récupérer les sommes que vous nous devez;
- nous rembourserons le solde du compte au titulaire principal conformément à ce qui suit :
 - le titulaire principal doit communiquer avec nous (voir l'article 18 pour les coordonnées) pour demander le remboursement d'un solde créditeur;
 - le montant du remboursement peut, au choix du titulaire principal, être transféré à un compte de carte de crédit de BMO ou à un compte bancaire de BMO, ou être versé au moyen d'un chèque officiel;
 - dans l'éventualité où vous omettez de communiquer avec nous pour demander le remboursement de votre solde créditeur, nous pourrions imputer à votre compte les frais indiqués sur votre porte-carte.

14. Modifications apportées au présent contrat

Nous pouvons modifier le présent contrat à tout moment. Nous publierons en ligne le contrat mis à jour, à l'adresse bmo.com. S'il y a lieu, vous serez avisé de toute modification, conformément à la loi. En continuant d'utiliser votre carte après que nous avons apporté des modifications au présent contrat, vous confirmez avoir compris et accepté ces modifications. Toutes les modifications que nous apporterons s'appliqueront au solde de votre compte au moment où nous les apporterons et par la suite.

15. Cession du présent contrat

Nous pouvons en tout temps céder à un tiers le présent contrat ou l'une ou l'autre de ses modalités.

16. Renseignements personnels

BMO Groupe financier s'engage à respecter et à protéger la nature privée et confidentielle de vos renseignements personnels et souhaite vous aider à comprendre comment nous les recueillons, les utilisons et les communiquons. Pour en savoir plus sur notre engagement envers le respect et la protection de vos renseignements personnels, veuillez consulter notre Code de confidentialité en vous rendant dans l'une de nos succursales ou à l'adresse bmo.com/confidentialite, ou en nous téléphonant au 1-877-225-5266. (Pour les clients sourds ou malentendants, BMO reçoit [en tout temps] les appels de fournisseurs de services de relais tiers formés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique ou vidéo.)

Communication de vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont communiqués au réseau pour permettre le fonctionnement et l'administration du système de cartes de paiement lié aux produits, aux services et aux comptes que nous vous offrons (y compris les produits et services que le réseau vous fournit ou auxquels il vous donne accès dans le cadre des produits, des services et des comptes que nous vous offrons) ou aux promotions que le réseau pourrait vous offrir.

BMO Groupe financier désigne la Banque de Montréal et ses sociétés affiliées. Nous communiquons vos renseignements personnels, y compris les renseignements concernant vos représentants autorisés et vos bénéficiaires, à d'autres entités de BMO Groupe financier, dans la mesure permise par la loi.

Vos options

Communication : Vous pouvez choisir de ne pas nous permettre de communiquer des renseignements concernant votre compte à d'autres entités de BMO Groupe financier, mais vous comprenez que nous communiquerons vos renseignements personnels lorsque deux sociétés affiliées ou plus de BMO Groupe financier vous offrent conjointement des produits ou des services.

Marketing direct : Vous pouvez choisir de ne pas nous permettre d'utiliser vos renseignements personnels pour le marketing direct, comme celui pratiqué par la poste, le téléphone ou le courriel afin de vous informer des produits et des services qui, à notre avis, peuvent vous intéresser et vous être utiles.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la section « Pour nous joindre » dans notre Code de confidentialité.

17. Nos coordonnées, marche à suivre en cas de plainte et Agence de la consommation en matière financière du Canada

Pour nous joindre :

Centre contact clientèle

1-800-263-2263

Du lundi au dimanche, de 8 h à 23 h (heure locale)

Pour les clients sourds ou malentendants, BMO reçoit (en tout temps) les appels de fournisseurs de services de relais tiers formés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique ou vidéo.

Pour une carte perdue ou volée et l'aide d'urgence à l'étranger, composez en tout temps :

1-800-361-3361 (sans frais au Canada et aux É.-U.)

1-514-877-0330 (appels internationaux à frais virés)

Ici, pour vous. – Résolution de différends

Chaque fois que vous aurez besoin de nous parler, nous serons ici, pour vous.

Vous avez la priorité dans tout ce que nous faisons. Si vous avez une plainte à formuler, nous vous encourageons à nous la faire connaître et à nous donner l'occasion de la résoudre. Nous nous engageons à résoudre votre plainte rapidement, efficacement et avec professionnalisme, car nous estimons essentiel de garder votre confiance.

A. Communiquez avec nous

Parlez à un représentant de la succursale ou du bureau d'où émane votre plainte, ou avec lequel vous traitez en temps normal. Si vous n'obtenez pas satisfaction, faites appel au directeur ou au superviseur. Vous pouvez aussi communiquer avec :

Cartes de crédit de BMO

Téléphone : 1-800-263-2263

Site Web : bmo.com/cartesdecREDIT

Pour les clients sourds ou malentendants, BMO reçoit (en tout temps) les appels de fournisseurs de services de relais tiers formés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique ou vidéo.

B. Adressez-vous à un cadre supérieur

Si votre plainte n'est pas résolue après l'étape 1, vous pouvez soumettre la question au cadre supérieur de l'entité d'exploitation dont les coordonnées figurent plus bas :

Cartes de crédit de BMO

Bureau du chef

Centre contact clientèle de BMO Banque de Montréal

C.P. 3400, RPO Streetsville, Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Téléphone : 1-800-372-5111

Télécopieur : 1-866-868-1827

C. Adressez-vous à l'ombudsman de BMO

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après que vous avez suivi les étapes 1 et 2, vous pouvez soumettre le cas à l'ombudsman de BMO.

Bureau de l'ombudsman de BMO

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

Téléphone : 1-800-371-2541

Télécopieur : 1-800-766-8029

Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com

Site Web : bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details

Adressez-vous au Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO

Si votre plainte porte sur la confidentialité de vos renseignements personnels et qu'elle n'est pas résolue après que vous avez suivi les étapes 1 et 2, vous pouvez écrire au Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO :

Bureau du chef de la confidentialité de BMO

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

Courriel : privacy.matters@bmo.com

Objet : À l'attention du chef de la confidentialité

Site Web : bmo.com/confidentialite

Si, après avoir communiqué avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO, vous n'obtenez toujours pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'organisme suivant :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Téléphone : 1-800-282-1376

Site Web : priv.gc.ca

D. Communiquez avec un ombudsman tiers

Nous vous invitons à suivre toutes les étapes du processus de règlement des plaintes de BMO Groupe financier avant de vous adresser aux fournisseurs de services d'ombudsman ci-dessous. Cependant, si vous nous faites parvenir une plainte et qu'elle n'a pas été réglée à votre satisfaction, vous pouvez la porter devant les bureaux des ombudsmans tiers suivants lorsque nous vous informons de notre décision en ce qui a trait à la plainte ou 90 jours après que nous l'avons reçue à l'étape 2, selon la première éventualité.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si votre plainte a trait à l'une des entités suivantes :

- BMO Banque de Montréal (y compris BMO Banque privée, Produits d'assurance-crédit et d'assurance voyage de BMO et Produits et services de crédit de BMO)
- BMO Investissements Inc.
- BMO Ligne d'action Inc.
- BMO Nesbitt Burns Inc.
- BMO Gestion privée de placements inc.
- Société de fiducie BMO

Vous avez aussi la possibilité de soumettre votre plainte à l'OSBI, qui est un service indépendant de résolution de différends pour les services bancaires et d'investissement.

Vous avez le droit de porter votre cas devant l'OSBI, qui entreprendra une étude impartiale, officieuse et confidentielle. L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation et n'a pas pour mission de défendre les consommateurs ou l'industrie. Les services qu'il offre sont gratuits pour les consommateurs.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

401, Bay Street, bureau 1505, C. P. 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone : 1-888-451-4519

Télécopieur : 1-888-422-2865

Téléscripteur (ATS) : 1-855-TTY-OBSI / 1-855-889-6274

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : obsi.ca

Autres possibilités

Autorités de réglementation et organismes provinciaux régissant le commerce des valeurs mobilières

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

L'ACFC supervise les institutions financières sous réglementation fédérale et veille à ce qu'elles appliquent la législation fédérale en matière de protection des consommateurs et respectent les codes de conduite volontaires et les engagements publics. Ainsi, les institutions financières doivent informer les consommateurs de leurs pratiques liées au règlement des plaintes, de leurs frais, de leurs taux d'intérêt et de la fermeture de leurs succursales.

Si vous avez une plainte à formuler en vertu d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public, vous pouvez communiquer avec l'ACFC.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, av. Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

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

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

Pour les appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

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

Télécopieur : 1-866-814-2224 / 1-613-941-1436

Site Web : canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

Remarque : L'ACFC n'offre ni recours ni indemnisation, et ne peut pas être partie à un différend.

Conseils : Pour obtenir la liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs, des codes de conduite volontaires et des engagements publics, allez sur canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html.

Codes de conduite volontaires et engagements publics

BMO Groupe financier s'est engagé à respecter des codes de conduite volontaires et des engagements publics qui visent à protéger les consommateurs; il a d'ailleurs participé à leur élaboration. Pour en savoir plus sur les codes de conduite volontaires et les engagements publics :

Site Web : <https://www.bmo.com/pdf/resolving-complaint-fr.pdf>

Téléphone : 1-877-225-5266, choisir la langue, puis sélectionner l'option 3.

Notre engagement envers vous

BMO Groupe financier vous remercie de lui donner l'occasion de vous aider à réaliser vos objectifs financiers actuels et futurs. Notre priorité est le client. Nous nous engageons à vous servir dans un souci d'excellence et de vous aider le mieux possible à atteindre vos objectifs. Pour ce faire, nous devons vous écouter attentivement, chercher constamment à améliorer les rapports que nous avons avec vous et mériter le privilège d'être votre fournisseur de services dans le domaine financier

BMO  **Banque de Montréal**
Ici, pour vous.^{MD}

^{MD/MC} Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

^{MC[®]/MD[®]} Mastercard est une marque de commerce déposée, et le logo formé de deux cercles imbriqués est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. Utilisées en vertu d'une licence.