



Notre engagement  
à l'égard du service  
offert à nos  
entreprises clientes

# Une relation fondée sur une promesse.

**En tant que client des services aux entreprises de BMO Banque de Montréal™, vous vous attendez à un certain niveau de service et d'engagement de notre part, et vous attendez à ce que nous ne ménagions pas nos efforts pour aider votre entreprise à atteindre ses objectifs.**

Notre objectif est de devenir le seul fournisseur de services financiers avec lequel vous voulez faire affaire. C'est pourquoi nous nous engageons à toujours vous offrir :

- des communications claires et ouvertes;
- des méthodes de résolution des plaintes.

Vous saurez donc toujours à quoi vous attendre de notre part relativement aux questions qui concernent votre entreprise et nous vous traiterons toujours avec respect.

Quand vous en avez besoin, vous pouvez trouver de l'aide auprès de nos professionnels en services financiers qualifiés. Visitez également <https://www.bmo.com/principal/entreprise/ressources-petites-entreprises> afin de trouver des ressources en ligne pour vous aider à gérer une entreprise prospère. Elles contiennent des informations, notamment sur l'élaboration d'un plan d'affaires, la gestion de la trésorerie, la recherche de capitaux et de nombreux autres sujets essentiels à votre entreprise.

## **Voici de quelle manière se traduit notre engagement envers vous :**

---

### **Des communications claires et ouvertes**

Nous savons que votre temps est précieux, c'est pourquoi nous nous assurons que nos documents soient aussi faciles à lire que possible.

- Que vous soyez en train de consulter nos brochures, notre site Web, nos documents, nos contrats ou les relevés que nous vous envoyons par la poste, vous constaterez que nous nous efforçons de les rédiger dans un langage clair et compréhensible. De plus, notre personnel se fera un plaisir de répondre à vos questions ou de discuter de vos préoccupations.
- Les taux, les frais, les commissions et les conditions relatives à vos comptes ou aux opérations que vous effectuez sont d'accès facile et présentés clairement.

### **Le processus d'emprunt chez BMO Banque de Montréal**

Nous connaissons l'importance du financement pour l'exploitation rentable d'une entreprise. Étant donné qu'une part importante de nos activités consiste à offrir du financement aux clients admissibles, nous nous engageons à :

- faciliter le plus possible votre expérience d'emprunt;
- rendre notre processus décisionnel aussi clair et compréhensible que possible.

### **Quand vous voulez emprunter, nous vous donnons :**

- des directives précises sur la façon de demander un prêt;
- des explications sur les éléments nécessaires à l'obtention du crédit, par exemple des documents précis ou, dans certains cas, des garanties;
- les grandes lignes de l'élaboration d'un plan d'affaires;
- une estimation du temps requis pour évaluer votre demande;
- la garantie que votre demande sera évaluée en toute objectivité.



## **Si votre demande de financement est approuvée\*, vous :**

- serez avisé des conditions générales de l'entente de financement;
- aurez peut-être à fournir d'autres renseignements et documents, autant avant qu'après l'octroi du prêt;
- pouvez obtenir sur demande les conditions par écrit.

## **Si votre demande de financement est refusée, nous vous indiquerons :**

- les principales raisons du refus;
- les exigences requises pour qu'elle soit examinée à nouveau;
- d'autres sources de financement, qui peuvent comprendre les programmes gouvernementaux et le capital de risque.

## **Si, en raison d'une situation donnée, nous envisageons de modifier une entente de financement, nous :**

- examinerons attentivement l'entente existante avant de prendre quelque mesure que ce soit;
- vous aviserezons le plus rapidement possible si vous devez fournir des renseignements additionnels et vous donnerons un délai raisonnable pour le faire;
- vous expliquerons les modifications à apporter à l'entente, c.-à-d. les modalités;
- vous fournirons, en temps normal, un avis au moins 15 jours avant l'entrée en vigueur des modifications;
- vous informerons des autres sources de financement possibles.

\* Les critères habituels de BMO Banque de Montréal en matière d'octroi de crédit s'appliquent.

## Le respect de notre engagement envers vous

À BMO Banque de Montréal, le respect de notre engagement envers nos clients est plus qu'une simple promesse. En effet, notre personnel souscrit entièrement aux principes décrits dans le présent document.

- L'un des hauts dirigeants de BMO Groupe financier est responsable de la mise en œuvre des principes d'une conduite exemplaire et voit à ce que notre personnel les respecte, et notamment qu'il protège la confidentialité des renseignements qui nous sont confiés.
- La direction de chacun de nos bureaux voit à ce que la conduite de notre personnel respecte nos normes nationales.
- Un exemplaire du présent document a été remis à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.



Votre satisfaction compte  
POUR NOUS

## Résolution des plaintes

Si vous avez une plainte ou une préoccupation, nous vous encourageons à nous en faire part et à nous donner l'occasion de corriger la situation. Le processus de résolution des plaintes de BMO est décrit dans la brochure « Processus de traitement des plaintes », qui est accessible en ligne au <https://www.bmo.com/principal/a-propos-de-nous/processus-de-traitement-des-plaintes> et dans toutes les succursales de BMO Banque de Montréal.



Faites une demande aujourd'hui!  
**1 877 262-5907**

En savoir plus  
**[bmo.com/entreprise](http://bmo.com/entreprise)**

Les renseignements contenus dans cette brochure sont à titre indicatif seulement. Ils ne doivent en aucun cas être interprétés comme limitant les droits de la Banque de Montréal ou de ses clients.

