


Nous sommes ici,  
pour vous.

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



**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 la résoudre rapidement, efficacement et avec professionnalisme, car nous estimons qu'il est essentiel de garder votre confiance.

La présente brochure décrit le processus de résolution des plaintes adressées à BMO Groupe financier par ses clients au Canada. Elle est conçue pour vous permettre d'entrer en contact avec les personnes qui peuvent vous prêter assistance. Commençons par l'étape 1.

# 1. Communiquez avec nous

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

Si vous êtes un client de BMO Nesbitt Burns, de BMO Banque privée ou de BMO Investissements Inc., consultez les modalités ou les documents portant sur le processus de résolution des plaintes qui vous ont été remis lorsque vous avez ouvert votre compte.

Vous pouvez aussi communiquer avec :

## **Centre contact clientèle de BMO Banque de Montréal**

### **Services bancaires aux particuliers**

Téléphone : 1-877-225-5266

### **Services bancaires aux entreprises**

Téléphone : 1-877-262-5907

Allez sur [bmo.com](http://bmo.com) et cliquez sur Nous contacter

### **Cartes de crédit BMO**

Téléphone : 1-800-263-2263; allez sur [bmo.com/cartesdecREDIT](http://bmo.com/cartesdecREDIT)

\* Pour les clients sourds et 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.

### **BMO Assurance**

Produits de BMO Société d'assurance-vie

Téléphone : 1-866-881-9054

### **Produits d'assurance-crédit et d'assurance voyage de BMO**

Communiquez avec le Centre contact clientèle de BMO Banque de Montréal (voir les coordonnées ci-dessus).

Pour les questions portant sur la souscription ou sur une demande de règlement, communiquez avec l'assureur selon les indications figurant dans votre certificat d'assurance.

Allez sur [bmo.com/assurance/nous-joindre](http://bmo.com/assurance/nous-joindre)

### **BMO Nesbitt Burns**

Communiquez avec votre directeur de succursale de BMO Nesbitt Burns selon les indications figurant dans votre relevé de compte de placement.

### **BMO Investissements Inc.**

Communiquez avec le directeur de la succursale qui figure sur votre relevé.

### **BMO Ligne d'action**

Téléphone : 1-888-776-6886

Courriel : [info@bmolignedaction.com](mailto:info@bmolignedaction.com); allez sur

[bmo.com/placements-autogeres](http://bmo.com/placements-autogeres) ou [bmo.com/conseildirect](http://bmo.com/conseildirect)

### **BMO Banque privée**

Communiquez avec votre directeur de marché.

Téléphone : 1-800-844-6442

Allez sur [bmobanqueprivée.com](http://bmobanqueprivée.com)

## 2. 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 :

### **BMO Banque de Montréal**

Bureau du premier vice-président (votre succursale locale aura ses coordonnées précises) ou Bureau du président, Services bancaires Particuliers et entreprises Amérique du Nord

BMO Banque de Montréal

55 Bloor Street West, Toronto (Ontario) M4W 3N5

Téléphone : 1-800-372-5111

Télécopieur : 416-927-6658

### **Cartes de crédit 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

### **BMO Assurance**

Bureau du président

60, rue Yonge, Toronto (Ontario) M5E 1H5

Téléphone : 1-866-488-2595

Télécopieur : 416-596-4185

### **BMO Nesbitt Burns**

Responsable affecté aux plaintes

BMO Nesbitt Burns, Conformité – Services aux particuliers

1 First Canadian Place, C.P. 150, Toronto (Ontario) M5X 1A1

Téléphone : 1-866-391-5897

Courriel : [BMONB.Complaints@bmonb.com](mailto:BMONB.Complaints@bmonb.com)

### **BMO Services conseils en assurances et en planification successorales inc.**

(pour les produits d'assurance-crédit)

Courriel : [InsuranceCompliance@bmo.com](mailto:InsuranceCompliance@bmo.com)

### **BMO Ligne d'action**

Responsable affecté aux plaintes

BMO Ligne d'action – Conformité

1 First Canadian Place, C.P. 150, Toronto (Ontario) M5X 1A1

Téléphone : 1-888-776-6886

Courriel : [info@bmolignedaction.com](mailto:info@bmolignedaction.com)

### **BMO Investissements Inc.**

Bureau du chef de la conformité  
1 First Canadian Place,  
C.P. 150, Toronto (Ontario) M5X 1A1  
Courriel : [BMOLLcomplaints@bmo.com](mailto:BMOLLcomplaints@bmo.com)

### **BMO Banque privée**

Bureau du chef de la conformité  
1 First Canadian Place,  
C.P. 150, Toronto (Ontario) M5X 1A1  
Courriel : [Complaints.BMOPB@bmo.com](mailto:Complaints.BMOPB@bmo.com)

### **BMO Groupe financier**

Bureau du chef de la direction  
1 First Canadian Place,  
C.P. 1, Toronto (Ontario) M5X 1A1

## 3. Adressez-vous à l'ombudsman de BMO

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

Le mandat de l'ombudsman consiste à examiner en toute impartialité les plaintes non résolues en ce qui a trait aux produits et services offerts par les groupes d'exploitation de BMO au Canada. Fondé sur l'équité, l'intégrité et le respect, le processus met l'accent sur les plaintes formulées par les particuliers et les petites entreprises. Au terme de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter ou recommander un règlement entre les parties. L'ombudsman de BMO ne fait pas enquête sur les plaintes qui sont liées aux éléments suivants :

- les décisions liées à l'octroi de crédit ou à la gestion du risque;
- la mise en place ou la modification de politiques, de procédures, de produits ou de services;
- la mise en place ou la modification de taux d'intérêt, de frais de service ou d'honoraires;
- la décision de fermer un compte;
- les problèmes pour lesquels BMO n'a plus d'archives;
- les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux ou par un autre organisme indépendant de résolution de différends.

## **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](mailto:bmo.ombudsman@bmo.com)

Allez sur [bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details](http://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 renseignements personnels qui vous concernent et qu'elle n'est pas résolue après les étapes 1 et 2, vous pouvez la transmettre 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](mailto:privacy.matters@bmo.com)

Objet : À l'attention de : Chef de la confidentialité

Allez sur [bmo.com/confidentialite](http://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 :

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

Téléphone : 1-800-282-1376

Allez sur [priv.gc.ca](http://priv.gc.ca)

## **4. 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 voyage et Assurance crédit 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 grief 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, informelle et confidentielle. L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation ni n'a 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

Allez sur [obsi.ca](http://obsi.ca)

## Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

Si vous êtes un client des entités suivantes :

- BMO Société d'assurance-vie
- BMO Compagnie d'assurance-vie
- BMO Nesbitt Burns et que vous avez acheté un produit d'assurance par l'intermédiaire de BMO Services conseils en assurances et planification successorales inc.

Vous avez la possibilité de porter votre plainte devant l'OAP. L'OAP est un service indépendant de renseignement et de règlement des plaintes offert à tous les Canadiens qui souscrivent une assurance de personnes, qu'il s'agisse d'une assurance vie, d'une assurance invalidité, de prestations maladies pour les employés, d'une assurance voyage ou de produits de placement comme des rentes ou des fonds distincts.

## Ombudsman des assurances de personnes

401 Bay Street, C.P. 7, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

À l'attention de : Directeur général associé

ou

Ombudsman des assurances des personnes  
2001, boul. Robert-Bourassa, 17<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 2A6  
À l'attention : Directrice générale  
Téléphone (en français) : 1-866-582-2088  
Téléphone (en anglais) : 1-888-295-8112  
Allez sur [olhi.ca](http://olhi.ca)

## Codes de conduite volontaires et engagements publics

BMO Groupe financier s'est engagé à respecter les codes de conduite volontaires et les engagements publics ci-dessous qui visent à protéger les consommateurs; il a d'ailleurs participé à leur élaboration.

1. Code de pratique canadien des services de cartes de débit
2. Paiements en ligne
3. Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
4. Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées
5. Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
6. Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
7. Documents hypothécaires en langage courant – engagement de l'ABC
8. Comptes bancaires à frais modiques
9. Mastercard – Responsabilité zéro
10. Engagement relatif au droit d'annulation de l'achat des billets à capital protégé
11. Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
12. Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
13. Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
14. Engagement à fournir de l'information sur la garantie hypothécaire
15. Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints



### Parlons-en

Pour en savoir plus sur les codes de conduite volontaires et les engagements publics, allez sur [bmo.com](http://bmo.com).



# Solutions de rechange

## 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, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> 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 / 613-947-7771

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

Allez sur [canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html](http://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.

### **Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)**

Au Canada, la réglementation du secteur des valeurs mobilières relève des autorités provinciales en valeurs mobilières et des organismes d'autoréglementation, dont l'OCRCVM. L'OCRCVM surveille les plaintes de clients et les questions disciplinaires pour bien cerner les nouveaux enjeux de nature réglementaire au sein des sociétés membres de l'organisme. Il oblige ses membres à signaler les plaintes de clients et les questions disciplinaires, notamment les enquêtes internes, les demandes d'inscription refusées, les mesures disciplinaires, les règlements ainsi que les

poursuites civiles, criminelles ou réglementaires intentées contre la société ou ses employés inscrits.

## **OCRCVM**

Téléphone : 1-877-442-4322

(ligne sans frais pour les demandes de renseignements sur les plaintes et pour l'envoi par la poste d'un formulaire de plainte du client) ou allez sur [ocrcvm.ca/investors/makingacomplaint/Pages/default.aspx](http://ocrcvm.ca/investors/makingacomplaint/Pages/default.aspx) et remplissez le formulaire de plainte en ligne et envoyez-le par courriel à [investorinquiries@iiroc.ca](mailto:investorinquiries@iiroc.ca) ou envoyez-le par télécopieur à l'adresse suivante :

### **Montréal**

5 Place Ville Marie, Suite 1550, Montréal (Québec) H3B 2G2

Téléphone : 514-878-2854

Télécopieur : 514-878-3860

### **Toronto**

Suite 2000, 121 King Street West, Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : 416-364-6133

Numéro sans frais : 1-877-442-4322

Télécopieur : 416-364-0753

### **Calgary**

255 5th Avenue SW, suite 800 – Bow Valley Square 3

Calgary (Alberta) T2P 3G6

Téléphone : 403-262-6393

Télécopieur : 403-234-0861

### **Vancouver**

Suite 2800 – Royal Centre, 1055 West Georgia Street

C.P. 11164, Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3R5

Téléphone : 604-683-6222

Télécopieur : 604-683-3491

## **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)**

L'ACFM est l'organisme national d'autoréglementation du volet distribution de l'industrie canadienne des fonds d'investissement. Il s'agit d'un organisme sans but lucratif dont les membres sont des courtiers en fonds d'investissement accrédités par les autorités provinciales en valeurs mobilières.

L'ACFM a aussi conclu une entente de coopération avec l'Autorité des marchés financiers et elle participe activement à la réglementation des courtiers en fonds d'investissement au Québec.

## **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

121 King Street West, Suite 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : 416-361-6332

Numéro sans frais : 1-888-466-6332 (option 2)

Télécopieur : 416-361-9073

Courriel : [complaints@mfsda.ca](mailto:complaints@mfsda.ca)

Allez sur [mfsda.ca](http://mfsda.ca)

Ne perdez pas de vue la question de la sécurité sur Internet lorsque vous envoyez des renseignements confidentiels par courriel habituel.

### **Autorité des marchés financiers (AMF)**

Organisme de réglementation du secteur financier québécois, l'AMF protège les consommateurs et veille au respect des lois et règlements du Québec en matière financière. L'AMF donne des conseils au consommateur lorsqu'il rédige une plainte officielle à propos d'un produit de placement ou d'assurance.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez faire transférer votre dossier à l'AMF. L'AMF peut examiner votre plainte ou offrir un service de médiation volontaire afin de vous aider à résoudre un différend. Pour organiser le transfert de votre dossier de plainte, remplissez le formulaire de transfert qui se trouve sur le site Web de l'AMF.

### **Autorité des marchés financiers**

800, Square Victoria

22<sup>e</sup> étage, C.P. 246, tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 1G3

Téléphone : 514-395-0337 (Montréal) 418-525-0337 (Québec)

Numéro sans frais : 1-877-525-0337

Télécopieur : 514-873-3090

Allez sur [lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-plainte-et-indemnisation/](http://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-plainte-et-indemnisation/)

### **Résidents du Manitoba, du Nouveau-Brunswick et de la Saskatchewan**

Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de la province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de juridiction supérieure de cette province. Pour en savoir plus, consultez les sites suivants :

Manitoba : [msc.gov.mb.ca/index.fr.html](http://msc.gov.mb.ca/index.fr.html)

Nouveau-Brunswick : [nbsc-cvmnb.ca/nbsc/LanguageRH.do?type=french](http://nbsc-cvmnb.ca/nbsc/LanguageRH.do?type=french)

Saskatchewan : [fcaa.gov.sk.ca](http://fcaa.gov.sk.ca) (en anglais seulement)

### **Services d'un avocat**

Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulee, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.



En savoir plus  
**bmo.com**

## 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. Nous nous engageons à mettre l'accent sur l'excellence du service et à vous aider le mieux possible à atteindre vos objectifs. Pour ce faire, nous vous écouterons attentivement et chercherons constamment à améliorer les rapports que nous avons avec vous et à mériter le privilège d'être votre fournisseur de services dans le domaine financier.

La version la plus récente de la présente brochure est accessible en ligne à **bmo.com**

**BMO**  **Groupe financier**  
**Ici, pour vous.**<sup>MC</sup>

<sup>MC/MD</sup> Marque de commerce/marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

<sup>MD1</sup> Nesbitt Burns est une marque de commerce déposée de la Corporation BMO Nesbitt Burns Limitée, utilisée sous licence.