


Nous sommes ici,  
pour vous.

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

BMO





**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.

# La table des matières

Afin que vos préoccupations soient transmises à la bonne équipe, cette brochure est divisée en trois sections, chacune concernant un produit ou un service : les services bancaires, les placements et l'assurance. Veuillez vous reporter aux sections ci-dessous pour savoir où et comment envoyer votre plainte.

---

## Plaintes relatives aux services bancaires . . . . . 2

**Veuillez consulter cette section si votre plainte concerne les services bancaires de BMO. Par exemple :**

- Comptes d'épargne et de chèques
- Protection de découvert et cartes de crédit
- Prêts hypothécaires, autres prêts et marges de crédit
- Certificats de placement garanti (CPG) et dépôts à terme
- Services bancaires aux entreprises

## Plaintes relatives aux placements. . . . . 7

**Veuillez consulter cette section si votre plainte concerne :**

- BMO Nesbitt Burns Inc., notre société offrant un service complet de gestion de placements
- BMO Ligne d'action Inc., notre plateforme de négociation autogérée en ligne
- Un produit ou un service de placement collectif de BMO Investissements Inc.
- Un placement acheté avec l'équipe de BMO Banque privée Banking team

## Plaintes relatives à l'assurance . . . . . 13

**Veuillez consulter cette section si votre plainte concerne :**

- Un produit de BMO Assurance, comme :
  - Assurance vie temporaire
  - Assurance vie permanente
  - Rentes
  - Assurance maladies graves
- Assurance crédit :
  - Marges de crédit
  - Prêts hypothécaires
  - Carte de crédit de BMO
- Produits d'assurance souscrits par l'intermédiaire de BMO Services conseils en assurances et planification successorales Inc.

## 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.

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 ou malentendants, BMO prend en charge en tout temps (24 heures par jour, 7 jours par semaine) les appels de tiers fournisseurs de services de relais.

### **BMO Banque privée**

Communiquez avec votre directeur de marché.

Téléphone : 1-800-844-6442

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

Si vous avez une plainte à formuler concernant l'assurance voyage ou l'assurance crédit relative à votre prêt hypothécaire, à votre marge de crédit ou à votre carte de crédit de BMO, veuillez consulter la section Plaintes relatives à l'assurance.

## 2. Adressez-vous à un cadre supérieur

Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction après l'étape 1 susmentionnée, nous vous encourageons à la soumettre par la poste, par téléphone ou par télécopieur à l'entité d'exploitation appropriée, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Lorsque nous aurons reçu votre plainte, l'un de nos cadres supérieurs s'efforcera de la résoudre le plus rapidement possible.

## **BMO Banque de Montréal et des cartes de crédit de BMO**

du cadre dirigeant a/s Bureau de résolution des plaintes de  
la haute direction

C.P. 3400, COP Streetsville

Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Téléphone : 1-800-372-5111

Télécopieur : 1-855-743-6493

## **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)

## 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.

L'ombudsman de BMO examine en toute impartialité les plaintes non résolues qui concernent les 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. L'ombudsman de BMO examinera les préoccupations pour déterminer si elles relèvent de son mandat. Il ne fait pas enquête sur certains types de plaintes, y compris les décisions relatives aux activités ou à la gestion des risques, ni sur les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux.

Bien que l'ombudsman de BMO soit au service de BMO Groupe financier et qu'il n'offre pas un service indépendant de règlement des différends, il ne relève directement d'aucun secteur d'activité de BMO et ne participe pas aux opérations de BMO.

Au terme de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter un règlement entre les parties ou recommander un moyen de résoudre la plainte.

## **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 écrire au Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO.

### **Bureau du responsable 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/confidentialité](http://bmo.com/confidentialité)

Si vous n'obtenez toujours pas satisfaction après avoir communiqué avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO, 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 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.

Le processus de l'OSBI est gratuit et confidentiel. Vous pouvez envoyer votre plainte à l'OSBI si nous n'y avons pas répondu dans les 90 jours suivant sa transmission à l'étape 2 ou dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse définitive.

## **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 / 416-287-2877

Télécopieur : 1-888-422-2865

Teletypewriter (TTY): 1-855-TTY-OBSI / 1-855-889-6274

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

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

## Codes de conduite volontaires et engagements publics

Le secteur canadien des services bancaires a élaboré plusieurs codes de conduite et engagements volontaires visant à protéger les consommateurs et à mieux les servir.

Vous pourrez obtenir un exemplaire de ces documents ainsi que des renseignements supplémentaires en consultant notre site Web à l'adresse <https://www.bmo.com/accueil/popups/global/codes-de-conduite>.

## Autres possibilités

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

L'ACFC supervise les institutions financières sous régime fédéral pour s'assurer qu'elles se conforment aux lois canadiennes sur la protection des consommateurs et qu'elles respectent les codes de conduite et engagements publics volontaires. 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 ou d'un engagement public volontaire, 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.

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

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

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez savoir que la loi impose des délais à respecter pour engager des poursuites au civil, appelés « délais de prescription ». Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.



### 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.

Vous pouvez également consulter les documents présentant le processus de résolution des plaintes ou les modalités du compte qui vous ont été remis lorsque vous avez ouvert votre compte.

#### **Vous pouvez aussi communiquer avec:**

##### **BMO Nesbitt Burns Inc.**

Communiquez avec le chef de marché de BMO Gestion privée selon les indications figurant dans votre relevé de compte de placement.

##### **BMO Investissements Inc.**

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

##### **BMO Ligne d'action Inc.**

Téléphone : 1-888-776-6886

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

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

##### **BMO Banque privée**

Communiquez avec le chef de marché de BMO Gestion privée selon les indications figurant dans votre relevé de compte de placement.

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 Nesbitt Burns Inc.**

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 Investissements Inc.**

Bureau du chef de la conformité

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

Courriel : [BM011complaints@bmo.com](mailto:BM011complaints@bmo.com)

## **BMO Ligne d'action Inc.**

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@bmoinvestorline.com](mailto:info@bmoinvestorline.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)

## **Vous n'êtes toujours pas satisfait?**

Si notre traitement de votre plainte ne vous donne pas satisfaction, nous vous présenterons dans une réponse substantielle les options de transmission hiérarchique que vous pouvez envisager, notamment :

### **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.

Le processus de l'OSBI est gratuit et confidentiel. Vous pouvez envoyer votre plainte à l'OSBI si nous n'y avons pas répondu dans les 90 jours de votre transmission ou dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse définitive.

### **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 / 416-287-2877

Télécopieur : 1-888-422-2865

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

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

### **L'ombudsman de BMO**

L'ombudsman de BMO examine en toute impartialité les plaintes non résolues qui concernent les 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. L'ombudsman de BMO examinera les préoccupations pour déterminer si elles relèvent de son mandat. Il ne fait pas enquête sur certains types de plaintes, y compris les décisions relatives aux activités ou à la gestion des risques, ni sur les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux.

Bien que l'ombudsman de BMO soit au service de BMO Groupe financier et qu'il n'offre pas un service indépendant de règlement des différends, il ne relève directement d'aucun secteur d'activité de BMO et ne participe pas aux opérations de BMO.

Au terme de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter un règlement entre les parties ou recommander un moyen de résoudre la plainte.

### **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 écrire au Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO.

### **Bureau du responsable 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/confidentialité](http://bmo.com/confidentialité)

Si vous n'obtenez toujours pas satisfaction après avoir communiqué avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO, 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)

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

Au Canada, la réglementation du secteur des valeurs mobilières relève des commissions provinciales des valeurs mobilières et des organismes d'autoréglementation, dont l'OCRCVM. Ce dernier surveille les plaintes des clients et les questions disciplinaires pour bien cerner les nouveaux enjeux de nature réglementaire au sein des sociétés qui en sont membres. 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)

Vous pouvez également aller sur <https://www.ocrcvm.ca/investors/makingacomplaint/Pages/default.aspx> pour télécharger et remplir le formulaire de plainte, puis l'envoyer par courriel à [info-plainte@iiroc.ca](mailto:info-plainte@iiroc.ca) ou par télécopieur au numéro ci-dessous :

#### **Montréal**

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

Téléphone : 514-878-2854

Télécopieur : 514-878-3860

#### **Toronto**

Suite 2000, 121, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : 416-364-6133

Numéro sans frais : 1-877-442-4322

Télécopieur : 416-364-0753

#### **Calgary**

255-5th Avenue S.W., 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,

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

Téléphone : 604-683-6222

Télécopieur : 604-683-3491

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

L'ACCFM est un organisme canadien d'autoréglementation qui enquête sur les plaintes concernant les courtiers en fonds d'investissement et leurs représentants et qui prend les mesures appropriées pour faire respecter la loi. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACCFM en tout temps, que vous nous ayez fait part de votre plainte ou pas. L'ACCFM n'ordonne pas de compensation ou de restitution aux clients de ses membres. L'ACCFM a pour mandat de réglementer les activités, les normes de pratique et le comportement commercial de ses membres et de leurs représentants, d'accroître la protection des investisseurs et de renforcer la confiance du public envers le secteur canadien des fonds d'investissement.

L'ACCFM 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, rue King Street West, bureau 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)

## **Autorité des marchés financiers**

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 offre ses conseils aux consommateurs qui rédigent 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, qui pourra 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, 4<sup>e</sup> étage C.P. 246, Tour de la Bourse  
Montréal, QC 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**

Dans ces provinces, les organismes de réglementation des valeurs mobilières ont le pouvoir, dans des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois provinciales sur les valeurs mobilières de verser une indemnisation à un requérant. Ce dernier peut ensuite faire exécuter cette 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)

### **New Brunswick:**

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

### **Saskatchewan:**

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

## **Services d'un avocat**

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez savoir que la loi impose des délais à respecter pour engager des poursuites au civil, appelés « délais de prescription ». Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.

## 1. Communiquez avec nous

### **BMO Assurance**

(pour les produits et services de BMO Assurance)

Veillez appeler BMO Assurance au 1-866-881-9054 ou communiquer avec le conseiller avec lequel vous faites affaire.

### **Assurance crédit et assurance voyage de BMO**

(pour les produits d'assurance offerts par l'intermédiaire de la Banque de Montréal, notamment sur les prêts hypothécaires, les marges de crédit et les carte de crédit de BMO)

Communiquez avec le Centre contact clientèle de BMO Banque de Montréal (1-877-225-5266).

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

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.

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

Veillez communiquer avec le conseiller indiqué dans votre relevé de compte.

## 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 Assurance**

Bureau du président

60 Yonge Street, Toronto (Ontario) M5E 1H5

Téléphone : 1-866-488-2595

Courriel : [Insurance.ResolutionOffice@bmo.com](mailto:Insurance.ResolutionOffice@bmo.com)

### **Assurance crédit et assurance voyage de BMO**

Bureau du président

60 Yonge Street, Toronto (Ontario) M5E 1H5

Téléphone : 1-866-488-2595

Courriel : [Insurance.ResolutionOffice@bmo.com](mailto:Insurance.ResolutionOffice@bmo.com)

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

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

### 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.

L'ombudsman de BMO examine en toute impartialité les plaintes non résolues qui concernent les 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. L'ombudsman de BMO examinera les préoccupations pour déterminer si elles relèvent de son mandat. Il ne fait pas enquête sur certains types de plaintes, y compris les décisions relatives aux activités ou à la gestion des risques, ni sur les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux.

Bien que l'ombudsman de BMO soit au service de BMO Groupe financier et qu'il n'offre pas un service indépendant de règlement des différends, il ne relève directement d'aucun secteur d'activité de BMO et ne participe pas aux opérations de BMO.

Au terme de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter un règlement entre les parties ou recommander un moyen de résoudre la plainte.

#### **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)



## 4. Communiquez avec un ombudsman indépendant

Notre lettre de réponse définitive vous donnera la possibilité de communiquer avec l'un des ombudsmans suivants :

### **Ombudsman des assurances de personnes (OAP)**

Si vous êtes un client des entités suivantes :

- BMO Société d'assurance-vie
- BMO Nesbitt Burns Inc. (et que vous avez souscrit une assurance par l'intermédiaire de BMO Services conseils en assurances et planification successorales Inc.)

Vous avez la possibilité de transmettre vos préoccupations à l'OAP si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse définitive ou si plus de 90 jours se sont écoulés depuis que vous avez déposé votre plainte et que vous n'avez pas reçu de réponse définitive.

L'OAP offre un service indépendant de renseignement et de règlement des plaintes à tous les Canadiens qui souscrivent une assurance de personnes, qu'il s'agisse d'une assurance vie, d'une assurance invalidité, d'avantages sociaux de santé pour les employés, d'une assurance voyage ou de produits de placement comme des rentes ou des fonds distincts.

### **Ombudsman des assurances de personnes (OAP)**

20 rue Adelaide Est, Bureau 802

C.P. 29; Toronto (Ontario); M5C 2T6

Attention : Directeur général associé

Téléphone (en français) : 1-866-582-2088

Téléphone (en anglais) : 1-888-295-8112

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

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

Si votre plainte concerne l'assurance crédit ou l'assurance voyage de BMO pour votre prêt hypothécaire, votre marge de crédit ou votre carte de crédit de BMO, vous pouvez transmettre vos préoccupations à l'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.

Le processus de l'OSBI est gratuit et confidentiel. Vous pouvez envoyer votre plainte à l'OSBI si nous n'y avons pas répondu dans les 90 jours suivant sa transmission à l'étape 2 ou dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse définitive.

## **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

20, rue Queen Ouest, bureau 2400

C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3

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

Télécopieur : 1-888-422-2865

Teletypewriter (TTY): 1-855-TTY-OBSI / 1-855-889-6274

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

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

## Autres possibilités

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

L'ACFC supervise les institutions financières sous régime fédéral pour s'assurer qu'elles se conforment aux lois canadiennes sur la protection des consommateurs et qu'elles respectent les codes de conduite et engagements publics volontaires. 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 ou d'un engagement public volontaire, 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

Téléscripneur (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.

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

## **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 offre ses conseils aux consommateurs qui rédigent 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, qui pourra 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, 4<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)

Si vous résidez en Saskatchewan, vous pouvez communiquer avec le surintendant des assurances à l'adresse suivante :

### **Surintendant des assurances**

Insurance and Real Estate Division  
Financial and Consumer Affairs Authority

1919 Saskatchewan Drive, Suite 601

Regina (Saskatchewan) S4P 4H2

Téléphone: (306) 787-6700

Télécopieur : (306) 787-9006

Courriel : [fid@gov.sk.ca](mailto:fid@gov.sk.ca)

Allez sur [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)

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

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez savoir que la loi impose des délais à respecter pour engager des poursuites au civil, appelés « délais de prescription ». Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.



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

**BMO**



MD