

## Processus de règlement des plaintes de BMO Groupe financier



# Ici, pour vous.

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

**BMO**



La version la plus récente de la présente brochure  
est accessible en ligne à [bmo.com](http://bmo.com)

**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 règlement 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.

## Table des matières

Cette brochure est divisée en trois sections :  
Plaintes relatives aux services bancaires, aux placements et à l'assurance. Elle indique aussi comment transmettre chaque type de plainte. Veuillez consulter la section qui correspond à votre plainte afin qu'elle soit envoyée à la bonne équipe.

### Plaintes relatives aux services bancaires . 2

[Veuillez consulter cette section si votre plainte concerne :](#)

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

### Plaintes relatives aux placements . . . . . 8

[Veuillez consulter cette section si votre plainte concerne :](#)

- BMO Nesbitt Burns Inc., société offrant un service complet de gestion de placements
- BMO Ligne d'action Inc., plateforme de négociation autogérée en ligne
- Produit ou service de fonds commun de placement de BMO Investissements Inc.
- Placement acheté avec l'équipe de BMO Banque privée

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

[Veuillez consulter cette section si votre plainte concerne :](#)

- BMO Assurance et BMO Services conseils en assurances et en planification successorales
  - Assurance vie temporaire
  - Assurance vie permanente
  - Rentes
  - Assurance contre les maladies graves
- Produits d'assurance souscrits par l'intermédiaire de BMO Services conseils en assurances et planification successorales inc.

## Le processus de règlement des plaintes de BMO comporte trois étapes.

La première étape du processus de règlement des plaintes commence lorsque vous faites part de vos préoccupations à un représentant de BMO dans une succursale, ou un bureau de BMO, ou lorsque vous appelez le Centre contact clientèle de BMO Banque de Montréal. Nous accuserons réception de votre plainte et nous efforcerons de la traiter rapidement, efficacement et avec professionnalisme.

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte dans les 14 jours suivant sa date de réception, nous la soumettrons à la deuxième étape du processus de règlement des plaintes, où elle sera examinée par un cadre supérieur de l'entreprise. Vous pouvez également demander que votre plainte soit transmise directement à un cadre supérieur si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou en communiquant avec le bureau concerné en tout temps au cours du processus, comme il est indiqué dans la section intitulée « Étape 2 : S'adresser à un cadre supérieur » ci-dessous.

Vous recevrez une réponse d'un cadre supérieur le plus rapidement possible. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez transmettre votre plainte au Bureau de révision des plaintes clients, qui est la troisième et dernière étape du processus de règlement des plaintes. Si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat, vous pouvez soumettre votre plainte en externe à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Si votre plainte est examinée par le Bureau de révision des plaintes clients et que nous ne pouvons pas la résoudre en interne dans les 56 jours suivant sa date de réception et vous aurez la possibilité de porter votre plainte à l'attention de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Voici les coordonnées pour signaler des préoccupations :

**Remarque :** Lorsque vous communiquez avec nous par voie électronique, n'envoyez pas de renseignements personnels ou financiers par courriel non sécurisé.

## 1. Signaler vos préoccupations

Discutez avec un représentant de BMO. Vous pouvez signaler vos préoccupations, y compris les problèmes potentiels en matière de protection des renseignements personnels, à une succursale ou à un bureau de BMO où vous menez habituellement vos activités, ou 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

#### **Cartes de crédit BMO\***

Téléphone : 1-800-263-2263

\* Pour les clients sourds ou malentendants, BMO accepte en tout temps les appels de fournisseurs de service de relais tiers qualifiés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique (SRT) ou vidéo (SRV).

#### **Services bancaires platine de BMO**

Communiquez avec le directeur, Gestion relationnelle selon les indications figurant dans votre relevé.

Téléphone : 1-800-844-6442

Allez sur [bmo.com/gestionprivee](http://bmo.com/gestionprivee)

#### **Services bancaires aux grandes entreprises**

Communiquez avec votre directeur, Gestion relationnelle Allez sur [grandesentreprises.bmo.com/fr/our-bankers/](http://grandesentreprises.bmo.com/fr/our-bankers/)

#### **Produits d'assurance crédit et d'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 cartes de crédit BMO)

Centre contact clientèle de BMO Banque de Montréal

Téléphone : 1-877-225-5266

## 2. S'adresser à un cadre supérieur

Si votre plainte n'est pas résolue après la première étape du processus, ou si vous souhaitez la transmettre à l'échelon supérieur avant 14 jours, vous pouvez la transmettre directement à un cadre supérieur, comme suit :

Si vos préoccupations concernent les Services bancaires Particuliers et entreprises, veuillez communiquer avec :

### **BMO Banque de Montréal**

Bureau de résolution des plaintes de la haute direction

Téléphone : 1-800-372-5111

C.P. 3400 RPO Streetsville

Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Si vos préoccupations concernent les Services bancaires aux grandes entreprises, veuillez communiquer avec :

### **Siège de direction des Services bancaires aux entreprises**

Adresse courriel : [NACOM.Compliance@bmo.com](mailto:NACOM.Compliance@bmo.com)

Si vous êtes client des Services bancaires platine de BMO, veuillez communiquer avec :

### **Services bancaires platine de BMO**

Cadre dirigeant a/s siège de direction des Services bancaires platine

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

Adresse courriel : [PlatinumBankingComplaints@bmo.com](mailto:PlatinumBankingComplaints@bmo.com)

Si vos préoccupations concernent le Recouvrement, Services bancaires Particuliers et entreprises, veuillez communiquer avec :

### **Centre de gestion des comptes**

Cadre dirigeant a/s Service de résolution des plaintes  
C.P. 3100 Streetsville (Ontario) L5M 0S1

Adresse courriel : [AMU.Resolutions@bmo.com](mailto:AMU.Resolutions@bmo.com)

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

Bureau du président

60 Yonge Street, Toronto (Ontario) M5E 1H5

Téléphone : 1-866-488-2595

Adresse courriel : [CreditorInsurance.Complaints@bmo.com](mailto:CreditorInsurance.Complaints@bmo.com)

## 3. Transmission au Bureau de révision des plaintes clients

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après avoir franchi les étapes 1 et 2, vous pouvez la soumettre au Bureau de révision des plaintes clients.

Le Bureau de révision des plaintes clients examinera vos 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. Si le Bureau de révision des plaintes clients détermine que vos préoccupations relèvent de son mandat, un enquêteur procédera à un examen. Au terme de son examen, il pourra faciliter ou recommander un règlement entre les parties.

### **Bureau de révision des plaintes clients**

1 First Canadian Place, C.P. 150

Toronto (Ontario) M5X 1H3

Téléphone : 1-800-371-2541

Télécopieur : 1-800-766-8029

Adresse courriel : [revision.plaintes@bmo.com](mailto:revision.plaintes@bmo.com)

Site Web : [bmo.com/bureaurvisionplaintesclients](http://bmo.com/bureaurrevisionplaintesclients)

En demandant un examen de vos préoccupations par le Bureau de révisions des plaintes clients de BMO, vous acceptez et reconnaissez les conditions de service qui régissent nos enquêtes, qui se trouvent à [www.bmo.com/bureaurvisionplaintesclients](http://www.bmo.com/bureaurrevisionplaintesclients). Ces conditions prévoient que notre réponse est confidentielle et vise uniquement à donner notre avis sur votre plainte. Elle n'est pas destinée à une utilisation plus large, une diffusion ou une publication.

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

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après avoir reçu une réponse du Bureau de révision des plaintes clients, vous pouvez communiquer avec l'OSBI pour demander qu'elle soit examinée. Vous pouvez également envoyer votre plainte à l'OSBI si nous n'avons pas répondu à votre plainte dans les 56 jours suivant la date à laquelle vous l'avez initialement soumise à BMO Groupe financier.

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. L'OSBI vous offre ses services sans frais et en toute confidentialité.

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

20 Queen Street West, Suite 2400

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

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

Télécopieur : 1-888-422-2865

Téléscripteur (ATS) : 1-844-358-3442

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

Site Web : [osbi.ca](http://osbi.ca)

### **Communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada**

Si votre plainte porte sur la confidentialité de vos renseignements personnels et qu'elle n'est pas résolue, vous pouvez la transmettre au :

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

Téléphone : 1-800-282-1376

Site Web : [priv.gc.ca/fr](http://priv.gc.ca/fr)

### **Codes de conduite volontaires et engagements publics**

Le secteur canadien des services bancaires a élaboré plusieurs codes de conduite volontaires et des engagements 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 [bmo.com/principal/a-propos-de-nous/resolution-de-differends/codes-de-conduite](http://bmo.com/principal/a-propos-de-nous/resolution-de-differends/codes-de-conduite).

Par exemple, l'un des engagements de BMO est de veiller à ce que ses employés n'exercent pas de pressions indues, ne contraignent pas et ne profitent pas d'une personne dans le cadre des processus de vente.

## Autres options

### 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.

Par exemple, les institutions financières sont tenues de fournir aux consommateurs des renseignements sur le processus de règlement des plaintes, les frais, les taux d'intérêt et les fermetures de 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 Laurier Avenue West, 6th Floor  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

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

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

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

Site Web : [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)

Sans frais : 1-877-525-0337

Télécopieur : 514-873-3090

Site Web : [lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte](http://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte)

### Assistance juridique

Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour 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 options qui s'offrent à vous. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.

## 1. Signaler vos préoccupations

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 vos préoccupations ne sont toujours pas résolues, faites appel au directeur ou au superviseur. Vous pouvez également consulter les documents présentant le processus de règlement des plaintes ou les modalités du compte qui vous ont été remis lorsque vous avez ouvert votre compte afin de savoir à quel endroit vous devriez soumettre votre plainte.

### **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@lignedaction.com](mailto:info@lignedaction.com)

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

#### **BMO Banque privée**

Communiquez avec le directeur, Gestion relationnelle selon les indications figurant dans votre relevé.

Téléphone : 1-800-844-6442

Allez sur [bmo.com/gestionprivee](http://bmo.com/gestionprivee)

## 2. S'adresser à un cadre supérieur

Si votre plainte n'est pas résolue après la première étape du processus, vous pouvez la transmettre directement à un cadre supérieur, comme suit :

#### **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

Adresse 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

Adresse 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@bmolignedaction.com](mailto:info@bmolignedaction.com)

#### **BMO Banque privée**

(BMO Gestion privée de placements inc. et Société de fiducie BMO)

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 vous n'êtes pas satisfait de notre examen, vous pouvez avoir recours à l'une des options suivantes :

### **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.

L'OSBI vous offre ses services sans frais et en toute confidentialité. Si votre plainte n'est pas résolue, vous pouvez communiquer avec l'OSBI pour qu'elle soit examinée. Vous pouvez envoyer votre plainte à l'OSBI si nous n'y avons pas répondu dans les 90 jours après l'avoir reçue ou dans les 180 jours suivant la réception de la réponse définitive de BMO Groupe financier.

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

20 Queen Street West, Suite 2400

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

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

Télécopieur : 1-888-422-2865

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

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

Site Web : [obsi.ca](http://obsi.ca)

### **Bureau de révision des plaintes clients**

Le Bureau de révision des plaintes clients relève de BMO Groupe financier et n'est pas un service indépendant de règlement des différends. Toutefois, il ne dépend d'aucun secteur d'activité et ne participe pas aux activités de BMO.

Le processus est sur une base volontaire et met l'accent sur les plaintes formulées par les particuliers et les petites entreprises. Le Bureau de révision des plaintes clients 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. Si le Bureau de révision des plaintes clients détermine que vos préoccupations relèvent de son mandat, un enquêteur les examinera et au terme de son examen, il pourra faciliter ou recommander un règlement entre les parties.

Selon les données historiques, le délai pour l'examen et la réponse du Bureau de révision des plaintes clients est d'environ 45 à 55 jours. Veuillez noter que les délais de prescription prévus par la loi continuent de s'appliquer pendant que le Bureau de révision des plaintes clients examine une plainte, ce qui pourrait avoir une incidence sur votre capacité d'intenter une poursuite civile.

### **Bureau de révision des plaintes clients**

1 First Canadian Place,  
C.P. 150, Toronto (Ontario) M5X 1H3  
Téléphone : 1-800-371-2541  
Télécopieur : 1-800-766-8029  
Courriel : [revision.plaintes@bmo.com](mailto:revision.plaintes@bmo.com)  
Site Web : [bmo.com/bureaurevisionplaintesclients](http://bmo.com/bureaurevisionplaintesclients)

En demandant un examen de vos préoccupations par le Bureau de révisions des plaintes clients de BMO, vous acceptez et reconnaissez les conditions de service qui régissent nos enquêtes, qui se trouvent à [www.bmo.com/bureaurevisionplaintesclients](http://www.bmo.com/bureaurevisionplaintesclients). Ces conditions prévoient que notre réponse est confidentielle et vise uniquement à donner notre avis sur votre plainte. Il n'est pas destiné à une utilisation plus large, une diffusion ou une publication.

### **Communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada**

Si votre plainte porte sur la confidentialité de vos renseignements personnels et qu'elle n'est pas résolue, vous pouvez la transmettre au :

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

Téléphone : 1-800-282-1376  
Site Web : [priv.gc.ca/fr](http://priv.gc.ca/fr)

## **Autres options**

### **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'autorégulation, 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**

121 King Street West, Suite 2000  
Toronto (Ontario) M5H 3T9  
Téléphone : 1-877-442-4322  
Télécopieur : 1-888-497-6172

(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)

Pour en savoir plus, consultez le site Web de l'OCRCVM ([ocrcvm.ca](http://ocrcvm.ca)). L'OCRCVM fournit aux consommateurs des renseignements sur la façon de déposer une plainte ici (<https://www.ocrcvm.ca/investisseurs/depot-dune-plainte>). Ce site Web offre diverses ressources et vous permet de déposer votre plainte en ligne ou de télécharger et de remplir un formulaire de plainte que vous pouvez envoyer par courriel à [investorinquiries@iirc.ca](mailto:investorinquiries@iirc.ca) ou par télécopieur au 1-888-497-6172.

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

L'ACFM est un organisme canadien d'autorégulation 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'ACFM en tout temps, que vous nous ayez fait part de votre plainte ou pas. L'ACFM n'ordonne pas de compensation ou de restitution aux clients de ses membres. Créée en vue de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants, l'ACFM a pour mandat de rehausser la protection des investisseurs et d'accroître la confiance du public envers le secteur canadien des 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  
Télécopieur : 416-361-9073  
Courriel : [complaints@mfd.ca](mailto:complaints@mfd.ca)  
Site Web : [mfd.ca](http://mfd.ca)

## 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)  
Sans frais : 1-877-525-0337  
Télécopieur : 514-873-3090  
Site Web : [lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte](http://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte)

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

Ces organismes de réglementation 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 indemnité à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par une cour supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sites suivants :

### Manitoba :

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

### Nouveau-Brunswick :

[fcnb.ca/fr](http://fcnb.ca/fr)

### Saskatchewan :

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

## Assistance juridique

Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour 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 options qui s'offrent à vous. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.

## BMO Assurance et BMO Services conseils en assurances et en planification successorales

### 1. Signaler vos préoccupations

#### BMO Assurance

(pour les produits et services de BMO Assurance)  
Veuillez appeler BMO Assurance au 1-866-881-9054 ou communiquer avec votre conseiller (s'il y a lieu).

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

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

### 2. S'adresser à un cadre supérieur

Si votre plainte n'est pas résolue après la première étape du processus, ou si vous souhaitez la transmettre à l'échelon supérieur avant 14 jours, vous pouvez la transmettre directement à un cadre supérieur, comme suit :

Si vos préoccupations concernent les Services bancaires Particuliers et entreprises, veuillez communiquer avec :

#### BMO Assurance

Bureau du président  
60 Yonge Street, Toronto (Ontario) M5E 1H5  
Téléphone : 1-866-488-2595  
Adresse courriel : [Insurance.ResolutionOffice@bmo.com](mailto:Insurance.ResolutionOffice@bmo.com)

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

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



## 3. Transmission au Bureau de révision des plaintes clients

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après avoir franchi les étapes 1 et 2, vous pouvez la soumettre au Bureau de révision des plaintes clients.

Le Bureau de révision des plaintes clients examinera vos 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. Si le Bureau de révision des plaintes clients détermine que vos préoccupations relèvent de son mandat, un enquêteur les examinera et au terme de son examen, il pourra faciliter ou recommander un règlement entre les parties.

### Bureau de révision des plaintes clients

1 First Canadian Place, C.P. 150

Toronto (Ontario) M5X 1H3

Téléphone : 1-800-371-2541

Télécopieur : 1-800-766-8029

Adresse courriel : [revision.plaintes@bmo.com](mailto:revision.plaintes@bmo.com)

Site Web : [bmo.com/bureaurevisionplaintesclients](http://bmo.com/bureaurevisionplaintesclients)

En demandant un examen de vos préoccupations par le Bureau de révisions des plaintes clients de BMO, vous acceptez et reconnaissez les conditions de service qui régissent nos enquêtes, qui se trouvent à [www.bmo.com/bureaurevisionplaintesclients](http://www.bmo.com/bureaurevisionplaintesclients). Ces conditions prévoient que notre réponse est confidentielle et vise uniquement à donner notre avis sur votre plainte. Il n'est pas destiné à une utilisation plus large, une diffusion ou une publication.

### Communiquer avec l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

Si vous êtes un client de BMO Société d'assurance-vie ou de BMO Nesbitt Burns Inc. et que vous avez souscrit des produits d'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 votre plainte n'est pas résolue après avoir reçu une réponse de la part du Bureau de révision des plaintes clients ou si nous n'avons pas répondu à votre plainte dans les 56 jours suivant la date à laquelle BMO Groupe financier l'a reçue pour la première fois.

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

2 Bloor St. West, Suite 700

Toronto, ON M4W 3E2

À l'attention de : Directeur général associé

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

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

Site Web : [oapcanada.ca](http://oapcanada.ca)

### Communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si votre plainte porte sur la confidentialité de vos renseignements personnels et qu'elle n'est pas résolue, vous pouvez la transmettre au :

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

Téléphone : 1-800-282-1376

Site Web : [priv.gc.ca/fr](http://priv.gc.ca/fr)

### Codes de conduite volontaires et engagements publics

Le secteur canadien des services bancaires a élaboré plusieurs codes de conduite volontaires et des engagements 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 [bmo.com/principal/a-propos-de-nous/resolution-de-differends/codes-de-conduite](http://bmo.com/principal/a-propos-de-nous/resolution-de-differends/codes-de-conduite).

Par exemple, l'un des engagements de BMO est de veiller à ce que ses employés n'exercent pas de pressions indues, ne contraignent pas et ne profitent pas d'une personne dans le cadre des processus de vente.

## Autres options

### 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, à leurs frais, à leurs taux d'intérêt et à 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 Laurier Avenue West, 6th Floor

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

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

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

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  
Site Web : [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)  
Sans frais : 1-877-525-0337  
Télécopieur : 514-873-3090  
Site Web : [lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte](http://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte)

### **Résidents de la Saskatchewan**

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)  
Site Web : [fcaa.gov.sk.ca](http://fcaa.gov.sk.ca)

### **Assistance juridique**

Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat qui vous aidera avec 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 options 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](https://www.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](https://www.bmo.com)

**BMO**

