




# Processus de traitement des plaintes.

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





**Vous avez la  
priorité** dans  
tout ce que  
nous faisons.

Si vous avez une plainte à formuler, nous vous encourageons à nous la faire connaître et à nous donner l'occasion de la résoudre.

Nous nous engageons à 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 les produits et services des Services bancaires Particuliers et entreprises :](#)

- Comptes d'épargne et de chèques
- Assurance voyage
- 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
- Confidentialité

## 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
- La plateforme de négociation autogérée en ligne de BMO Ligne d'action Inc.
- BMO Gestion privée de placements inc.
- Société de fiducie BMO
- BMO Gestion d'actifs inc.

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

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

- Assurance vie temporaire de BMO Assurance et de 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 traitement des plaintes de BMO comporte trois étapes.

BMO prend vos plaintes au sérieux, et nous nous efforcerons de les traiter rapidement, de façon efficace et avec professionnalisme. Nous enverrons également un accusé de réception écrit de votre plainte.

La première étape du processus de traitement des plaintes a lieu lorsque vous faites part de vos préoccupations à un représentant de BMO. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat obtenu à la première étape, la deuxième étape consiste en une transmission hiérarchique à un cadre supérieur de l'entreprise. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, la troisième étape consiste à faire appel au Bureau de révision des plaintes clients. Ces différentes étapes, avec la liste des personnes-ressources à contacter, sont expliquées dans la présente brochure. De plus, les renseignements expliquant dans quelles situations et de quelle façon vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), le fournisseur externe de services de règlement des différends, sont également décrits dans la présente brochure.

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. Signalement de vos préoccupations

Parlez à un représentant de BMO dans une succursale, au bureau où vous menez habituellement vos activités ou en appelant Connexion virtuelle BMO à l'un des numéros ci-dessous :

### Connexion virtuelle BMO

#### 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).

### **BMO Banque privée (Services bancaires platine)**

Communiquez avec le banquier privé figurant sur votre relevé ou en composant le numéro de téléphone ci-dessous.

Téléphone : 1-800-844-6442

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

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

Communiquez avec votre directeur, Gestion relationnelle.

Site Web : [entreprises.bmo.com/fr/ca/our-bankers](http://entreprises.bmo.com/fr/ca/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)

Communiquez avec Connexion virtuelle BMO

Téléphone : 1-877-225-5266

## 2. Transmission 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, vous pouvez la transmettre directement à un cadre supérieur de l'organisation. Votre plainte sera automatiquement transmise à un cadre supérieur si nous ne sommes pas en mesure de la résoudre à la première étape dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous l'avez formulée :

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

### **BMO Banque de Montréal**

Cadre dirigeant a/s du Bureau de résolution des plaintes

Téléphone : 1-800-372-5111

Courriel : [Resolution.Office@bmo.com](mailto:Resolution.Office@bmo.com)

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

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

Courriel : [NACom.Compliance@bmo.com](mailto:NACom.Compliance@bmo.com)

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

### **BMO Banque privée (Services bancaires platine)**

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

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

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

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

### **Assurance crédit de BMO**

Bureau du président

9-250, rue Yonge, Toronto (Ontario) M5B 2L7

Téléphone : 1-866-488-2595

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 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. Même si vous permettez au Bureau de révision des plaintes clients d'examiner vos préoccupations, vous avez la possibilité de les transmettre à l'OSBI.

Ce bureau examinera vos préoccupations pour déterminer si elles relèvent de son mandat. Le Bureau de révision des plaintes clients ne fait pas enquête sur certains types de plaintes, y compris les décisions relatives aux activités, au crédit 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 sa compétence, un examen sera effectué, et, au terme de cet examen, le Bureau pourra faciliter une résolution, ou appuyer le résultat fourni à l'étape 2.

### **Personne-ressource du 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 au Bureau de révision des plaintes clients de BMO de passer en revue vos préoccupations, vous acceptez et comprenez les modalités de service qui régissent les examens du Bureau, qui se trouvent sur le site [bmo.com/bureaurevisionplaintesclients](http://bmo.com/bureaurevisionplaintesclients). Ces modalités stipulent que notre réponse est confidentielle et a été rédigée uniquement pour vous faire part de notre opinion sur votre plainte. Elle ne doit pas être utilisée de manière plus large, ni distribuée ou publiée, mais vous pouvez la transmettre à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. De plus, il ne vous est pas interdit de divulguer des renseignements protégés en vertu des lois sur la dénonciation, sans devoir en aviser BMO ou obtenir son consentement.

## **Communication avec l'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 nous ne pouvons pas résoudre votre plainte à l'interne dans les 56 jours suivant sa date de réception, nous vous informerons du retard potentiel, et vous aurez la possibilité de porter votre plainte à l'attention de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Vous pouvez également transmettre votre plainte à l'OSBI si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat obtenu auprès du Bureau de révision des plaintes clients.

Veillez noter que l'OSBI exige que les plaintes lui soient transmises dans les 180 jours suivant la réception de la réponse finale de BMO.

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

20, Queen Street West, bureau 2400  
C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3  
Téléphone : 1-888-451-4519 / 416-287-2877  
Télécopieur : 1-888-422-2865  
Télécopieur (ATS) : 1-844-358-3442  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Site Web : [obsi.ca/fr](http://obsi.ca/fr)

## **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 possibilités

### **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, avenue Laurier Ouest, 5<sup>e</sup> étage  
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, rue du Square-Victoria, bureau 2200

Montréal (Québec) H3C 0B4

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**

Dans le cadre de votre plainte, vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat, à vos frais. 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. Signalement de 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@bmoinvestorline.com](mailto:info@bmoinvestorline.com)

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

#### **BMO Gestion privée de placements inc.**

##### **Société de fiducie 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)

#### **BMO Gestion d'actifs inc.**

Si vous avez des préoccupations au sujet des services que vous avez reçus de BMO Gestion d'actifs inc., veuillez communiquer directement avec votre directeur, Gestion relationnelle.

Téléphone : 1-800-361-1392

Site Web : [institutional.bmogam.com/ca-fr/a-propos/nous-joindre/](http://institutional.bmogam.com/ca-fr/a-propos/nous-joindre/)

## 2. Transmission 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 des plaintes désigné

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 des plaintes désigné

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 Gestion privée de placements inc.**

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)

## **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)

## **BMO Gestion d'actifs inc**

Bureau du chef de la conformité

1 First Canadian Place, C.P. 150

Toronto (Ontario) M5X 1A1

Courriel : [BM0AM.Institutional@bmo.com](mailto:BM0AM.Institutional@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 après qu'un cadre dirigeant a fourni une réponse finale, ou si 90 jours se sont écoulés depuis que vous nous avez soumis votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'OSBI et lui demander de l'examiner.

Veillez noter que l'OSBI exige que les plaintes lui soient transmises dans les 180 jours suivant la réception de la réponse finale de BMO.

Vous pouvez également transmettre votre plainte à l'OSBI si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat obtenu auprès du Bureau de révision des plaintes clients.

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

20, Queen Street West, bureau 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 : [osbi.ca/fr](http://osbi.ca/fr)

## **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. Même si vous permettez au Bureau de révision des plaintes clients d'examiner vos préoccupations, vous avez la possibilité de les transmettre à l'OSBI.

Ce bureau examinera vos préoccupations pour déterminer si elles relèvent de son mandat. Le Bureau de révision des plaintes clients ne fait pas enquête sur certains types de plaintes, y compris les décisions relatives aux activités, au crédit 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 sa compétence, un examen sera effectué, et, au terme de cet examen, le Bureau pourra faciliter une résolution, ou appuyer le résultat fourni à l'étape 2.

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 au Bureau de révision des plaintes clients de BMO de passer en revue vos préoccupations, vous acceptez et comprenez les modalités de service qui régissent nos examens, qui se trouvent sur le site [bmo.com/bureaurevisionplaintesclients](http://bmo.com/bureaurevisionplaintesclients). Ces modalités stipulent que notre réponse est confidentielle et a été rédigée uniquement pour vous faire part de notre opinion sur votre plainte. Elle ne doit pas être utilisée de manière plus large, ni distribuée ou publiée, mais vous pouvez la transmettre à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. De plus, il ne vous est pas interdit de divulguer des renseignements protégés en vertu des lois sur la dénonciation, sans devoir en aviser BMO ou obtenir son consentement.

## 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 possibilités

### Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)

L'OCRI 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'OCRI en tout temps, que vous nous ayez fait part de votre plainte ou pas. L'OCRI n'ordonne pas de compensation ou de restitution aux clients de ses membres. Créé en vue de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants, l'OCRI a pour mandat de rehausser la protection des investisseurs et d'accroître la confiance du public envers le secteur canadien des fonds d'investissement.

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

### Organisme canadien de réglementation des investissements

Bay Adelaide North

40, rue Temperance, bureau 2600

Toronto (Ontario) M5H 0B4

Numéro sans frais (Canada / États-Unis) : 1-877-442-4322

Télécopieur : 1-888-497-6172

Courriel : [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)

Site Web : [ocri.ca](http://ocri.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, rue du Square-Victoria, bureau 2200

Montréal (Québec) H3C 0B4

Téléphone: 514-395-0337 (Montréal)

418-525-0337 (Québec)

Sans frais : 1-877-525-0337

Télécopieur : 514-873-3090

Site Web : [lautorite.qc.ca/fr](http://lautorite.qc.ca/fr)

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

Les 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](http://msc.gov.mb.ca)

### **Nouveau-Brunswick :**

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

### **Saskatchewan :**

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

## **Assistance juridique**

Dans le cadre de votre plainte, vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat, à vos frais. 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.

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

### 1. Signaler de 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. Transmission 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, vous pouvez la transmettre directement à un cadre supérieur de l'entreprise :

#### **BMO Assurance**

Bureau du président

9-250, rue Yonge, Toronto (Ontario) M5B 2L7

Téléphone : 1-866-488-2595

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

Courriel : [BMONB.Complaints@bmonb.com](mailto:BMONB.Complaints@bmonb.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 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. Même si vous permettez au Bureau de révision des plaintes clients d'examiner vos préoccupations, vous avez la possibilité de les transmettre à l'OSBI.

Ce bureau examinera vos préoccupations pour déterminer si elles relèvent de son mandat. Le Bureau de révision des plaintes clients ne fait pas enquête sur certains types de plaintes, y compris les décisions relatives aux activités, au crédit 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 sa compétence, un examen sera effectué, et, au terme de cet examen, le Bureau pourra faciliter une résolution, ou appuyer le résultat fourni à l'étape 2.

#### **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 au Bureau de révision des plaintes clients de BMO de passer en revue vos préoccupations, vous acceptez et comprenez les modalités de service qui régissent les examens du Bureau, qui se trouvent sur le site [bmo.com/bureaurevisionplaintesclients](http://bmo.com/bureaurevisionplaintesclients). Ces modalités stipulent que notre réponse est confidentielle et a été rédigée uniquement pour vous faire part de notre opinion sur votre plainte. Elle ne doit pas être utilisée de manière plus large, ni distribuée ou publiée, mais vous pouvez la transmettre à l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP). De plus, il ne vous est pas interdit de divulguer des renseignements protégés en vertu des lois sur la dénonciation, sans devoir en aviser BMO ou obtenir son consentement.



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

Si vous êtes un client de BMO Société d'assurance-vie, ou si vous êtes un client de BMO Gestion de patrimoine qui a acheté des produits d'assurance par l'intermédiaire de BMO Services conseils en assurances et planification successorale inc., vous pouvez transmettre vos préoccupations à l'OAE si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat obtenu auprès du Bureau de révision des plaintes clients.

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 Street West, bureau 700

Toronto (Ontario) M4W 3E2

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

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

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

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, rue du Square-Victoria, bureau 2200

Montréal (Québec) H3C 0B4

Téléphone : 514-395-0337 (Montréal)

418-525-0337 (Québec)

Sans frais : 1-877-525-0337

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  
4<sup>e</sup> étage, 2365, rue Albert  
Regina (Saskatchewan) S4P 4K1  
Téléphone : 306-787-6700  
Télécopieur : 306-787-9006  
Courriel : [fcaa@gov.sk.ca](mailto:fcaa@gov.sk.ca)  
Site Web : [fcaa.gov.sk.ca](http://fcaa.gov.sk.ca)

## Assistance juridique

Vous pouvez envisager de faire appel à un avocat, à vos frais, concernant 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.

## Autres possibilités

### 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, avenue Laurier Ouest, 5<sup>e</sup> étage  
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.





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.

Une version de cette brochure est accessible en ligne sur le site [bmo.com](https://www.bmo.com)

**BMO**

