

Conduite interdite – Produits et services bancaires

Les employés de la Banque de Montréal (« BMO ») jouent un rôle clé dans la représentation des valeurs de BMO en s’assurant de respecter toutes les politiques et procédures actuelles lorsqu’ils interagissent avec les clients et le public. Lors des interactions avec les clients et le public, il est interdit aux employés :

- a) d’exercer une pression exagérée sur le client ou de lui imposer une contrainte, pour quelque motif que ce soit, afin qu’il obtienne un produit ou un service de la part d’un employé donné de la Banque ou de ses sociétés affiliées comme condition préalable à l’obtention d’un autre produit ou service de la Banque;
- b) d’exploiter un client.

Une pression exagérée est toute pression, exercée sous la forme de pratique, de communication ou sous une autre forme, qui peut raisonnablement être considérée comme excessive ou persistante dans les circonstances. Le fait de se livrer à la conduite interdite susmentionnée entraînera des mesures disciplinaires puisque la conduite va à l’encontre de la promesse de BMO d’offrir une expérience client exceptionnelle et de traiter les clients équitablement.