

Processus relatif aux plaintes des clients – Produits et services bancaires

Le processus de traitement des plaintes de BMO Marchés des capitaux (MC) comprend trois étapes.

La première étape du processus de traitement des plaintes s’amorce lorsque vous faites part de vos préoccupations à un représentant de BMO MC par l’intermédiaire des mêmes canaux que vous utilisez habituellement pour vos affaires. Nous accuserons la réception de votre plainte et nous efforcerons de résoudre votre plainte rapidement, efficacement et professionnellement.

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous l’avez soumise, votre plainte passera à la deuxième étape du processus de traitement des plaintes, où elle sera examinée par un cadre supérieur désigné. Si, à n’importe quel moment au cours du processus, les conclusions ne vous satisfont pas, vous pouvez demander que votre plainte soit transmise directement au cadre supérieur désigné en communiquant avec l’agent approprié comme indiqué dans la section ci-dessous intitulée « Étape 2 : Transmettez votre plainte à un cadre supérieur désigné ».

Un cadre supérieur désigné vous répondra aussi rapidement que possible. Si les conclusions ne vous satisfont pas, vous pouvez transmettre votre plainte au Bureau de révision liée aux plaintes de clients de BMO, ce qui est la troisième étape du processus de traitement des plaintes.

Un enquêteur du Bureau de révision liée aux plaintes de clients de BMO vous répondra. Si les conclusions ne vous satisfont pas, vous pouvez transmettre votre plainte à l’Ombudsman des services bancaires et d’investissement (OSBI) si elle y est admissible.

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte à l’interne dans un délai de 56 jours à compter de la date à laquelle nous l’avons reçue, nous vous aviserons du retard potentiel ainsi que des raisons de ce dernier, et vous pourrez déposer votre plainte à l’OSBI si elle y est admissible.

Les coordonnées pour signaler une situation préoccupante sont les suivantes :

Remarque : Lorsque vous communiquez avec nous par voie électronique, ne transmettez pas de renseignements personnels ou financiers par des moyens non sécurisés.

Étape 1 : Faites part de vos préoccupations

Parlez avec un représentant de BMO. Vous pouvez faire part de vos préoccupations, y compris celles liées à la protection de la vie privée par l’intermédiaire des mêmes canaux que vous utilisez habituellement pour vos affaires, ou alors vous pouvez communiquer avec :

Veillez communiquer avec votre directeur, Gestion relationnelle, votre banquier ou une personne occupant un poste semblable.

Site Web : <https://marchesdescapitaux.bmo.com/fr/services/>

Étape 2 : Transmettez votre plainte à un cadre supérieur désigné

Si les conclusions relatives à votre plainte ne vous satisfont pas ou si vous souhaitez soumettre votre plainte à un autre palier d'intervention avant le délai de 14 jours, vous pouvez en faire part directement à un cadre supérieur désigné, comme suit :

BMO Marchés des capitaux

Chef de la conformité

Visitez le site : <https://marchesdescapitaux.bmo.com/fr/contactez-nous/>, « Sélectionnez une catégorie » – plainte, « Sélectionnez d'abord une catégorie » – Générale (Marchés des capitaux)

ou

envoyez un courriel à l'adresse suivante : BMOCM.Complaints@bmo.com.

Étape 3 : Transmettez votre plainte au Bureau de révision liée aux plaintes de clients

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après avoir suivi l'étape 2, vous pouvez la transmettre au Bureau de révision liée aux plaintes de clients. Le Bureau de révision liée aux plaintes de clients examinera les préoccupations afin de déterminer si elles relèvent de son mandat. Ce bureau ne fait pas enquête sur certains types de plaintes, notamment celles qui portent sur les décisions en matière de gestion des opérations ou des risques et celles qui concernent des cas qui sont actuellement – ou ont été – soumis à un tribunal. Si le Bureau de révision liée aux plaintes de clients détermine que vos préoccupations relèvent de son mandat, un enquêteur examinera vos préoccupations. À la conclusion de son examen, celui-ci pourra amener les parties à s'entendre ou formuler une recommandation pour régler la plainte.

Bureau de révision liée aux plaintes de clients de BMO

1 First Canadian Place, P.O. Box 150

Toronto (Ontario) M5X 1H3

Téléphone : 1-800-371-2541

Télécopieur : 1-800-766-8029

Courriel : revision.plaintes@bmo.com

Site Web : www.bmo.com/bureaurévisionplaintesclients

Procédures de traitement des plaintes de BMO MC

Afin de traiter les plaintes des clients efficacement et en temps opportun, BMO MC a établi des procédures internes complètes pour le traitement des plaintes. Veuillez communiquer avec nous si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de ces procédures.

Communiquez avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un service impartial et indépendant de résolution des différends destiné aux consommateurs qui ne peuvent pas résoudre une plainte avec leur firme du secteur des services bancaires ou de l'investissement. Le processus entamé auprès de l'OSBI est gratuit et confidentiel. Si votre plainte n'est pas résolue après la réception d'une réponse définitive de la part du Bureau de révision liée aux plaintes de clients, vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI si elle y est admissible. Vous pouvez également transmettre votre plainte à l'OSBI si nous n'y avons pas répondu dans les 56 jours à compter de sa date de réception initiale par BMO Groupe financier.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20 Queen Street West, Suite 2400

P.O. Box 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3

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

Télécopieur : 1-888-422-2865

Système de télécopieur (ATS) : 1-844-358-3442

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : obsi.ca

Communiquez avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si votre plainte porte sur la confidentialité de vos renseignements personnels et demeure non résolue, vous pouvez la transmettre au :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Téléphone : 1-800-282-1376

Site Web : www.priv.gc.ca

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Le secteur bancaire canadien a établi plusieurs engagements et codes volontaires, qui sont conçus pour protéger les consommateurs et leur assurer un meilleur service. Des renseignements supplémentaires sur les engagements et les codes volontaires ainsi que des copies de ces derniers sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.bmo.com/principal/a-propos-de-nous/resolution-de-differends/codes-de-conduite>.

Par exemple, un des engagements de BMO est de veiller à ce que ses employés n'exercent pas de pression exagérée, n'imposent pas de contraintes et n'exploitent personne dans le contexte de leurs pratiques de ventes.

Autres options

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC est l'organisme qui encadre les institutions financières sous régime fédéral pour s'assurer qu'elles appliquent les lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi que les codes de conduite volontaires et les engagements publics.

Par exemple, elle veille à ce que les institutions financières informent les consommateurs de leurs pratiques concernant le règlement des plaintes, les frais, les taux d'intérêt et les fermetures de succursale.

Si vous avez une plainte à formuler relativement à ces lois, codes de conduite volontaires et engagements publics, vous pouvez en faire part à l'ACFC :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

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

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

Appels de l'étranger : 613-960-4666

Système de télécopieur (ATS) : 1-866-914-6097 ou 613-947-7771

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

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

Remarque : L'ACFC n'accorde aucune réparation ni compensation et ne s'occupe pas des plaintes individuelles.

Pour obtenir une liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs, des codes de conduite volontaires et des engagements publics, visitez le site : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>