

A photograph of four diverse professionals (three women and one man) in a meeting. They are gathered around a wooden table, looking at documents and talking. The man is standing and gesturing with his hand. The women are seated, with one holding a pen. The background shows a chalkboard and a window.

Rapport annuel 2021 de l'ombudsman de BMO

Voici le **rapport annuel de l'ombudsman de BMO** pour l'exercice s'étalant du 1^{er} novembre 2020 au 31 octobre 2021. La dernière année a été marquée par la poursuite de la pandémie mondiale et des enjeux qui en ont découlé pour les Canadiens, et notamment pour les clients de BMO. Alors que de nombreux secteurs de notre économie ont adopté de nouveaux modèles opérationnels et de nouvelles pratiques, les difficultés sociales et économiques ont persisté. C'est en partie à cause de ces circonstances difficiles que le nombre de plaintes des clients transmises à un échelon supérieur a augmenté. Le présent rapport donne un aperçu du volume des plaintes, de leur nature et, plus généralement, du processus de résolution des plaintes de BMO.



Pour en savoir plus sur l'ombudsman de BMO, veuillez consulter le [site Web](#) de BMO.



Ce que nous faisons

L'ombudsman de BMO effectue un examen impartial¹ de toute plainte non résolue d'un consommateur canadien concernant les produits ou les services de BMO, conformément au [processus de résolution des différends](#) de BMO. Cet examen par l'ombudsman marque la dernière étape du processus. Si la plainte n'est toujours pas réglée après examen, les clients ont la possibilité de s'adresser à un organisme externe indépendant de résolution des plaintes pour demander un nouvel examen. BMO fait appel à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour l'examen externe des plaintes liées aux services bancaires et d'investissement et à l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) pour les plaintes liées à l'assurance.

Notre façon d'aider

Dans un esprit de transparence, nous mettons à la disposition des clients un canal de discussion volontaire et confidentiel consacré aux plaintes. Notre processus est fondé sur l'intégrité et le respect, et notre objectif est de régler les plaintes de façon équitable. Nous examinons les plaintes des clients avec soin et cherchons à obtenir des renseignements tant auprès du client que de BMO dans le cadre de notre examen.

Rôles et responsabilités

L'ombudsman a les responsabilités suivantes :

- traiter les plaintes des clients de manière professionnelle, efficace et équitable;
- recueillir et examiner les preuves reçues de toutes les parties;
- tenir les clients informés de l'avancement de l'examen d'une plainte;
- fournir les motifs de nos décisions.

Les clients ont les responsabilités suivantes :

- clarifier la nature du problème et la solution recherchée;
- transmettre tous les renseignements pertinents dont ils disposent (ou dont ils ont connaissance) au début du processus et signaler tout fait nouveau dès qu'il survient;
- coopérer et traiter les membres de notre équipe avec respect

BMO a les responsabilités suivantes :

- participer à l'examen en fournissant tous les renseignements pertinents sur la plainte et en répondant à nos demandes de renseignements en temps opportun;
- accepter nos recommandations et y donner suite sans délai.

¹ Le personnel de l'ombudsman de BMO, bien qu'employé par BMO Groupe financier, ne participe pas aux activités commerciales de BMO.

Traitement des plaintes

Nous traitons les plaintes de clients non résolues concernant des produits et services bancaires (BMO Banque de Montréal), des produits d'investissement (BMO Nesbitt Burns, BMO Ligne d'action, BMO Investissements et BMO Banque privée) et des produits d'assurance (BMO Assurance, BMO Assurance crédit et assurance voyage, BMO Services-conseils en assurance et planification successorale).

Que se passe-t-il lorsqu'un client s'adresse à l'ombudsman en raison d'une plainte non résolue?

1 Avis de réception de la plainte dans le cadre du mandat

Nous vérifions si la plainte relève de notre mandat aux fins d'examen

Délai de réponse Nous accusons réception de la plainte dans un délai de trois jours ouvrables et fournissons des détails sur le déroulement du processus d'examen des plaintes.

2 Examen de la plainte

Si une plainte relève de notre mandat aux fins d'examen, elle est confiée à un enquêteur qui en prendra connaissance. Selon la nature et la complexité de la plainte, l'enquête peut nécessiter l'intervention de plusieurs parties et l'apport de renseignements supplémentaires du client.

Délai d'exécution : Nous visons à terminer les examens dans un délai de 40 jours.

3 Résultat

À la fin de notre examen, il nous appartient de faciliter un règlement entre le client et BMO, de formuler une recommandation pour régler la plainte ou d'approuver la décision de BMO dans cette affaire.

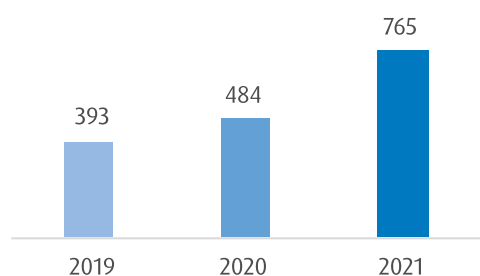
4 Examen plus approfondi

Une fois que le client a reçu notre réponse, il peut décider de l'accepter ou de demander un examen plus approfondi par un organisme externe de traitement des plaintes.

Délai imparti : Dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse finale, le client a la possibilité de transmettre le dossier à un service externe de résolution des plaintes.

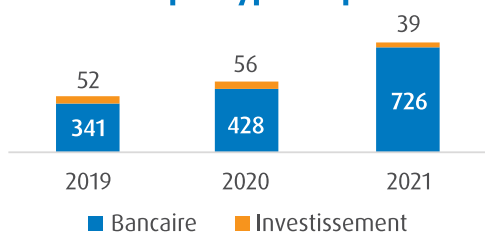
En 2021, l'ombudsman a procédé à l'examen de 765 plaintes, soit une augmentation de 58 % par rapport à 2020 et de 95 % par rapport à 2019, dernière année complète avant la pandémie de COVID-19.

Examens des dossiers **finalisés**



La majorité des dossiers en examen portaient sur des questions bancaires. Les plaintes liées aux investissements (qui comprennent quatre questions liées à l'assurance) ont légèrement diminué par rapport aux années précédentes, probablement en raison de la solide performance positive des marchés financiers au cours de l'année. Nous avons reçu 108 demandes d'examen de plaintes qui ne relevaient pas de notre mandat, et ces préoccupations ne sont pas incluses dans notre dénombrement global des dossiers en examen. Les plaintes hors mandat sont principalement liées aux décisions d'affaires, y compris les politiques d'octroi de crédit, les décisions de fermer des comptes et les caractéristiques des produits.

Examens des dossiers finalisés **par type de produit**



Points saillants des dossiers en examen en 2021

Nombre et nature des plaintes reçues

Les trois produits qui ont généré le plus de plaintes en 2021 étaient les comptes bancaires, les cartes de crédit et les prêts hypothécaires.

Dossiers en examen en 2021 par **produit**



Points saillants des dossiers en examen en 2021

(suite)

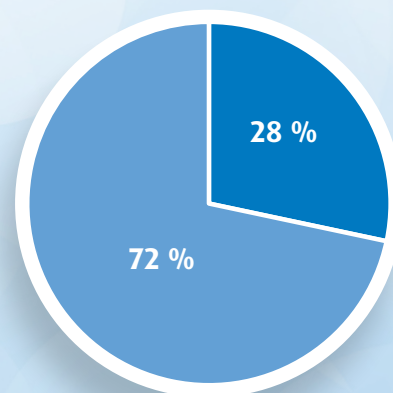
Les plaintes liées à des activités frauduleuses étaient le problème le plus répandu chez les clients, représentant 24 % des plaintes liées aux services bancaires. Ce volume reflète l'omniprésence des activités frauduleuses et des escroqueries. Les plaintes liées au service à la clientèle représentaient 13 % des plaintes liées aux services bancaires, attribuables en partie à la frustration de vivre et de travailler dans un contexte de pandémie. La fraude et les articles retournés étaient des thèmes courants pour les plaintes liées aux cartes de crédit, notamment les clients ayant des litiges non résolus liés à des services de voyage annulés ou non reçus en raison de la pandémie. Les plaintes des clients concernant les frais de remboursement anticipé (les frais imposés lors du refinancement d'un prêt hypothécaire ou de son remboursement lors du transfert de celui-ci à une autre banque) représentaient la catégorie de litiges la plus fréquente pour les plaintes liées aux prêts hypothécaires. Ces plaintes découlaient de la faiblesse des taux d'intérêt et des changements apportés au mode de vie en raison des mesures de confinement et des perturbations du revenu liées à la pandémie.



Résultats

Le règlement en faveur du client prend la forme d'un paiement monétaire (par exemple, le remboursement des frais) ou de mesures non monétaires (par exemple, des milles de récompense). La décision de formuler une recommandation pour la résolution du litige repose sur plusieurs facteurs, notamment une erreur ou une mauvaise expérience du client.

En 2021, nous avons formulé des recommandations dans 28 % des dossiers examinés. De l'avis de l'ombudsman, 57 % des examens des plaintes liées aux services bancaires et 54 % des examens des plaintes liées aux services d'investissement ont été résolus à la satisfaction du client.



- Recommandation complète ou partielle
- Aucune recommandation

Appels

Si le client n'est toujours pas satisfait à la fin de notre examen, il a le droit d'interjeter appel de notre décision auprès d'un organisme externe de traitement des plaintes, soit l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ([OSBI - Obsi.ca/fr/](https://obsi.ca/fr/)) ou l'Ombudsman des assurances de personne ([OAP - oapcanada.ca](https://oapcanada.ca)). Ces organismes sont des services indépendants et impartiaux de résolution des plaintes.

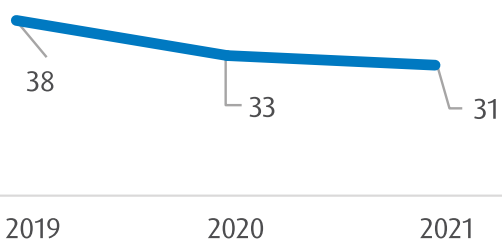
L'OSBI a examiné 204 dossiers de BMO en 2021 (151 dossiers liés aux services bancaires et 53 dossiers liés aux services d'investissement). L'OSBI a approuvé notre décision dans 89 % des dossiers. Nous estimons que le degré élevé d'approbation de nos décisions par l'OSBI témoigne du soin et de la diligence que nous apportons à l'examen des plaintes des clients et à la formulation de nos conclusions.

En 2021, l'OAP a procédé à l'examen d'un seul dossier, ce qui reflète le faible volume de plaintes en matière d'assurance en général.

Délai moyen de traitement des plaintes

Malgré l'augmentation du nombre de dossiers de plaintes, nous avons réduit de 2 jours le délai moyen de traitement d'un dossier, qui est passé à 31 jours dans l'ensemble, soit un délai inférieur à notre cible de 40 jours. Les dossiers de plaintes liées aux services bancaires ont été bouclés en moyenne en 31 jours, tandis que les dossiers de plaintes liées aux investissements, qui sont généralement plus complexes, ont été traités en 39 jours en moyenne.

Nombre moyen de jours nécessaires à l'examen d'une plainte



Amélioration des processus

En 2021, l'ombudsman a formulé plusieurs recommandations visant divers secteurs d'activité de BMO, où, à notre avis, des améliorations apportées aux pratiques pourraient bonifier l'expérience client ou éviter de nouvelles plaintes. La plupart de ces recommandations visaient à clarifier l'information et à la rendre plus conviviale pour les clients ou à repérer des situations où BMO aurait intérêt à communiquer de manière proactive avec les clients pour leur rappeler certaines informations cruciales concernant leurs produits ou leurs services bancaires, d'investissement ou d'assurance. Nous nous sommes également prononcés sur la façon dont BMO pourrait s'assurer que l'expérience client se déroule le plus harmonieusement possible, malgré les difficultés liées à la pandémie auxquelles sont confrontés les clients et le personnel.

Prévention de la fraude

La fraude numérique et la cybercriminalité connaissent une croissance rapide partout dans le monde, d'autant plus que la pandémie de COVID-19 a obligé les gens à rester à la maison, à effectuer plus de transactions électroniques et à passer plus de temps en ligne.

Bien que BMO ait mis en place des mesures de sécurité rigoureuses pour protéger ses clients contre les risques de fraude, sachez que vous pouvez également prendre certaines mesures.

- Ne divulguez à personne le numéro de votre carte, de votre numéro d'identification personnel (NIP) ou de votre mot de passe en ligne.
- Pensez à changer votre NIP et vos mots de passe tous les six mois environ ou à tout le moins une fois par année.
- Vérifiez régulièrement les renseignements sur vos transactions bancaires. Si vous pensez avoir été victime d'une fraude ou si vous voyez une transaction suspecte sur votre compte, [signalez-la à BMO](#).
- Pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez effectuer vos opérations bancaires en ligne en toute sécurité, accéder à un logiciel de sécurité numérique et vous protéger contre les fraudes et les escroqueries, consultez le [Centre de formation sur la sécurité de l'information](#) de BMO.
- BMO s'est associé à TransUnion pour offrir à ses clients un accès gratuit à [CreditView®](#) qui leur permet de vérifier leur cote de crédit et de repérer toute erreur.

À propos de l'ombudsman et de son personnel

Ula Ubani est l'ombudsman et le chef de l'éthique et du code de conduite de BMO Groupe financier.

En sa qualité de dirigeante chevronnée de l'industrie, on lui reconnaît la capacité de simplifier les situations complexes et d'élaborer des solutions pratiques dans l'intérêt de toutes les parties concernées. Ula Ubani et son équipe gèrent la transmission hiérarchique des plaintes non résolues de clients canadiens en ce qui concerne les produits ou services de BMO et le processus de dénonciation. L'équipe a été soigneusement sélectionnée pour ses connaissances et son expertise poussées en matière de plaintes des clients et de services financiers. Collectivement, l'équipe compte plus de 60 ans d'expérience en matière de résolution de plaintes dans de nombreux secteurs d'activité à différents paliers de plainte, de la première ligne aux services de résolution externes.

Pour communiquer avec l'ombudsman de BMO

Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman par la poste, par télécopieur, par courriel ou par téléphone.



Courriel**

bmo.ombudsman@bmo.com



Téléphone Télécopieur

1-800-371-2541
1-800-766-8029



Adresse postale**

Ombudsman de
BMO Groupe financier
1 First Canadian Place
P.O. Box 150
Toronto (Ontario) M5X 1H3



* IMPORTANT : N'envoyez pas de renseignements personnels ou de nature financière par courriel non sécurisé.

** En raison des préoccupations continues au sujet de la COVID-19, BMO a mis en œuvre des protocoles de sécurité pour protéger la santé et le bien-être de ses clients, de ses employés et de leur famille, notamment en limitant l'accès à ses bureaux. Par conséquent, il se peut que le délai de réponse soit plus important lorsque vous communiquez vos préoccupations par courrier (physique).

^{MD} Marque déposée de la Banque de Montréal.