

A high-angle photograph of three business professionals in a modern office setting. A man in a light blue shirt and grey trousers sits on a red armchair, looking at a laptop on a small round table. A woman in a white blazer sits on another red armchair, holding a tablet. A third person, seen from behind, sits on a third red armchair, looking at a document. The table also holds a laptop, a glass of water, and two coffee cups. A briefcase sits on the floor next to the table. The floor is made of large grey tiles.

2022 Rapport annuel du Bureau de révision des plaintes clients

Le processus de traitement des plaintes de BMO est conçu pour répondre efficacement aux préoccupations des clients. Il comporte trois étapes, dont le **Bureau de révision des plaintes clients (BRPC)**, qui constitue la dernière étape.

On a mis en place un règlement important axé sur les clients l'année dernière. Le régime de protection des consommateurs en matière financière du Canada, qui met à jour la manière dont les banques doivent traiter les plaintes des clients au Canada, est entré en vigueur le 30 juin 2022. Les principaux changements qu'on y trouve comprennent la définition générale de ce qui constitue une plainte et un délai réduit de 56 jours (pour l'ensemble du processus) dont les banques disposent pour répondre aux plaintes des clients. De plus, BMO a revu certains aspects de son processus de traitement des plaintes en trois étapes, en réaction au régime de protection des consommateurs en matière financière, dont le mandat et la dénomination de l'ombudsman de BMO, laquelle est devenue le Bureau de révision des plaintes clients.

Voici le rapport annuel du Bureau de révision des plaintes clients de BMO pour l'exercice s'étendant du 1er novembre 2021 au 31 octobre 2022. Ce rapport contient des renseignements sur le nombre de plaintes traitées par le Bureau, le délai moyen de traitement des plaintes, les produits et services les plus visés par des plaintes et les conclusions de nos révisions des préoccupations.



Si vous souhaitez en savoir davantage à propos du Bureau de révision des plaintes clients de BMO, veuillez consulter le [site Web](#) de BMO.

Ce que nous faisons

Le BRPC constitue la troisième et dernière étape du processus de BMO pour le traitement des plaintes des clients des services bancaires et des services de placement au Canada. Si une plainte n'est pas classée après qu'elle a été soumise à la Banque (étape 1) et transmise par la suite à un cadre supérieur (étape 2), le client peut demander à l'équipe du BRPC de se pencher sur la question. Notre processus est fondé sur l'intégrité et le respect, et notre objectif est de régler les plaintes de façon équitable. Dans le cadre de notre révision, nous examinons soigneusement les plaintes des clients et cherchons à obtenir des renseignements auprès de toutes les parties concernées.

Au terme de notre révision, si le plaignant estime que le problème n'est pas résolu, celui-ci peut communiquer avec un organisme indépendant de traitement des plaintes aux fins d'un examen supplémentaire. BMO fait appel à l'[Ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\)](#) pour la révision externe des plaintes relatives aux services bancaires et aux services de placement, et à l'[Ombudsman des assurances de personnes \(OAP\)](#) pour la révision des plaintes relatives aux assurances.

Notre façon d'aider

1

Faites-nous part de vos préoccupations. Faites part de vos préoccupations à un représentant de BMO

2

Transmettez votre plainte à un cadre supérieur. Si votre plainte n'est pas classée à l'étape 1

3

Transmettez votre plainte au Bureau de révision des plaintes clients. Si votre plainte n'est pas classée à l'étape 2

Rôles et responsabilités

Le BRPC a les responsabilités suivantes :

- Comprendre la nature et les circonstances de la plainte, ainsi que le résultat souhaité par le client
- Déterminer les politiques, les règlements, les normes et les codes de conduite volontaire qui peuvent s'appliquer à la plainte
- Recueillir les renseignements relatifs à la plainte, en collaboration avec le secteur d'activité concerné de BMO
- Déterminer si la plainte peut être classée à la satisfaction du client ou s'il faut expliquer les raisons d'un refus
- Recenser la ou les causes profondes de la plainte qui peuvent être corrigées pour éviter qu'elle ne se reproduise

Les clients ont les responsabilités suivantes :

- Fournir de l'information sur la nature du problème et sur la solution souhaitée
- Transmettre tous les renseignements pertinents sur la plainte au début du processus et signaler tout fait nouveau dès qu'il survient

Traitement des plaintes

Le BRPC révisé les plaintes des clients qui ne sont pas encore classées et qui concernent des produits et des services bancaires (BMO Banque de Montréal), des produits de placement (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 si un client s'adresse au BRPC à propos d'une plainte qui n'a pas été classée?

1 Accuser réception de la plainte

Accuser réception de la plainte dans un délai de trois jours ouvrables et fournir des détails sur le processus de révision.

2 Enquêter sur la plainte

Effectuer une révision initiale afin de déterminer si la plainte relève du BRPC (p. ex. l'établissement des taux d'intérêt et les décisions relatives au crédit ne concernent pas le BRPC).

- Si la plainte ne relève pas du BRPC, on indique au client qu'il peut transmettre sa plainte à un organisme externe.
- Les dossiers qui relèvent du BRPC sont attribués à un enquêteur. Selon la nature et la complexité de la plainte, le client ou des parties prenantes et des partenaires internes peuvent devoir fournir des renseignements supplémentaires pour que l'enquêteur puisse procéder à la révision.

Délai : Selon le régime de protection des consommateurs en matière financière, les plaintes doivent être révisées dans les 56 jours suivant leur date de réception par BMO pour les services bancaires, et dans un délai de 90 jours suivant l'étape 2 s'il s'agit d'une plainte concernant des services de placement.

3 Résultat

achever la révision et recommander un règlement, renouveler une proposition du secteur d'activité ou confirmer la décision de ne prendre aucune autre mesure à l'égard de la plainte et fermer le dossier.

4 Révision plus approfondie

Les clients ont le droit de demander une révision plus approfondie de leur plainte par un organisme externe de traitement des plaintes à tout moment du processus et si leur plainte n'a pas été classée dans un délai de 56 jours (problèmes bancaires) ou de 90 jours (problèmes de placement). Si le délai pour traiter une plainte concernant des services bancaires et donner une réponse définitive est susceptible de dépasser 56 jours, le client est avisé par écrit du retard et informé de ses recours.

Délai : Dans les 180 jours suivant la réception de la réponse définitive de la Banque, les clients peuvent transmettre leur dossier à l'OSBI. L'OSBI a 120 jours pour réviser la plainte et présenter une recommandation définitive par écrit aux parties concernées. L'OSBI doit également publier un résumé de sa révision sur son site Web 90 jours après avoir formulé sa recommandation définitive.

Gestion des plaintes

Le Bureau de révision des plaintes clients a observé une augmentation du nombre de plaintes de clients au cours des dernières années, notamment en raison des répercussions de la pandémie mondiale sur le service à la clientèle, des répercussions sociales et économiques de l'inflation et de la hausse des taux d'intérêt, ainsi que de la complexité croissante des fraudes et des arnaques visant les consommateurs. Les principaux changements apportés au régime de protection des consommateurs en matière financière sont l'inclusion, de manière générale, des témoignages d'insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service de la Banque ou de la façon dont il a été vendu, l'obligation de classer ce type de problème comme étant une plainte et l'exigence de prendre l'initiative de proposer la transmission du dossier à l'échelon supérieur si le client n'est pas satisfait. Ces changements, qui suivent la tendance dans le secteur, ont entraîné une augmentation du nombre de plaintes aux trois étapes du processus de traitement des plaintes de BMO.

Avant l'entrée en vigueur du régime de protection des consommateurs en matière financière, il fallait au BRPC une moyenne de 12 jours pour réviser les plaintes. Auparavant, on ne recueillait pas de renseignements sur la durée du traitement des plaintes aux étapes 1 et 2.

Après l'entrée en vigueur du régime de protection des consommateurs en matière financière, BMO a reçu 40 957 plaintes de clients soumises aux nouvelles règles à l'étape 1 du processus de traitement des plaintes. À l'étape 2, BMO a reçu 3 448 plaintes, tandis qu'à l'étape 3, le BRPC a reçu 540 plaintes. Les plaintes transmises au BRPC ont été traitées ou classées dans un délai moyen de 41 jours à compter de la date à laquelle la plainte avait initialement été déposée auprès de BMO. BMO a offert aux clients dont la plainte n'a pu être traitée dans le délai 56 jours de poursuivre la révision et les a informés qu'ils pouvaient transmettre leur plainte à l'OSBI.

Bien que la plupart des dossiers aient été classés par la Banque (étape 1), certaines plaintes ont été transmises à un cadre supérieur (étape 2) et, dans certains cas, au BRPC (étape 3).

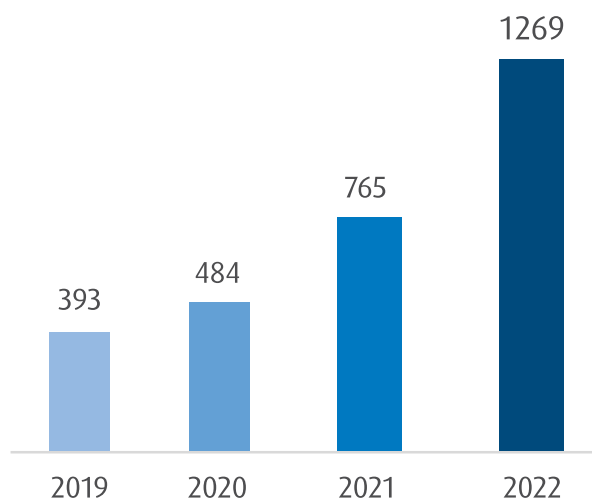
En 2022, moins de 3 % de toutes les plaintes des clients ont été transmises au BRPC. 1 269 révisions de plaintes ont été réalisés, portant principalement sur les produits bancaires. Cette hausse de 66 % par rapport à 2021 s'explique en bonne partie par le fait que les nouvelles règles ont étendu la définition d'une plainte.

Points saillants des dossiers révisés en 2022

L'exercice 2022 en chiffres

Nous avons déterminé que 66 plaintes étaient liées à des questions qui ne relèvent pas du BRPC, comme l'établissement des taux d'intérêt et les décisions relatives au crédit.

Examens des dossiers finalisés

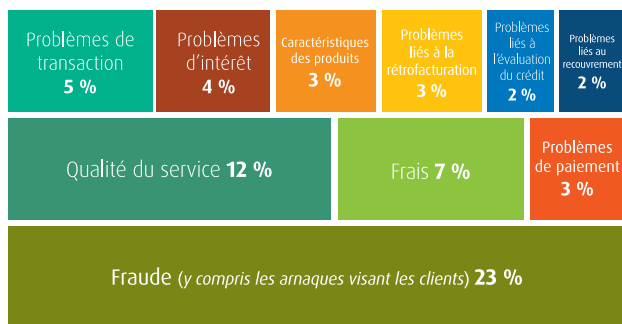


Dossiers révisés par produit et par catégorie

Plaintes relatives aux services bancaires

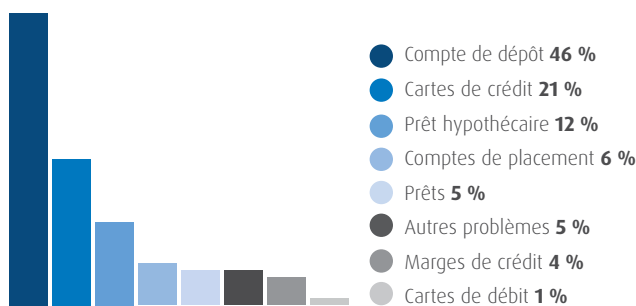
Comme dans les années précédentes, la plupart des plaintes relatives aux services bancaires concernaient les répercussions de fraudes ou d'escroqueries de tiers envers des clients, la qualité du service et les honoraires et les frais. En raison du volume important de transactions que BMO traite quotidiennement, les comptes de chèques et d'épargne, les cartes de crédit et les prêts hypothécaires étaient les produits et les services les plus visés par des plaintes de clients. Des erreurs opérationnelles ou humaines peuvent survenir en raison de la complexité et de la rapidité des transactions de BMO. Dès que les erreurs sont détectées, nous travaillons activement avec le secteur d'activité touché afin de les corriger et d'éviter qu'elles ne se reproduisent. Contrairement aux dernières années, les plaintes touchant les produits sensibles aux taux d'intérêt, comme les prêts hypothécaires et les prêts, ont diminué par rapport à l'année précédente, probablement en raison de la hausse des taux d'intérêt.

Principales catégories de plaintes



Ensemble, ces catégories représentaient 64 % de toutes les plaintes. Les autres catégories représentaient chacune moins de 2 % de tous les dossiers.

Répartition des produits et des services visés par des plaintes



Plaintes relatives aux placements

Le volume de plaintes liées aux placements enregistrés et aux placements non enregistrés était à peu près le même. Le nombre de plaintes liées à d'autres problèmes était faible. On n'a pas observé de tendance générale dans les plaintes. Les préoccupations portaient sur un éventail de sujets, notamment les services-conseils, le traitement des demandes de transaction et d'autres questions administratives. On a reçu quatre plaintes liées à l'assurance vie, et plus particulièrement aux services-conseils, aux honoraires et aux frais ainsi qu'à la convenance et au rendement.

Nature des plaintes

En réponse au régime de protection des consommateurs en matière financière, BMO a commencé à recueillir des renseignements supplémentaires sur la nature des plaintes, sur les produits et services (p. ex. cartes de crédit) et sur les catégories de plaintes (p. ex. honoraires et frais). Ces renseignements supplémentaires nous donnent une meilleure idée des facteurs qui expliquent les plaintes, ce qui nous permet d'apporter des améliorations.

Un pourcentage élevé des plaintes est caractérisé par la frustration que l'interaction avec la Banque provoque chez les clients. On parle ici de difficultés d'accès à un produit ou à un service ou d'utilisation d'un produit ou d'un service, de retards dans le traitement des préoccupations par la Banque, de problèmes liés aux transactions et d'erreurs.

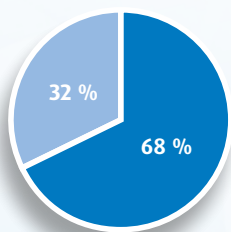
La frustration a été mentionnée dans 74 % des cas. Des problèmes concernant la communication ou les conseils relatifs à des produits ou à des services ont été notés dans 24 % des plaintes. Un petit nombre de plaintes (1,5 %) faisaient état de discrimination dans l'expérience bancaire ou des conditions du marché (0,5 %).

Les répercussions durables de la pandémie sur la disponibilité et la rapidité du service et de l'exécution des transactions, les coûts accrus associés à l'apparition rapide des pressions inflationnistes et l'effet spectaculaire de la hausse des taux d'intérêt sur les prêts hypothécaires nouveaux et renouvelés touchent nos clients et peuvent être des facteurs qui expliquent leurs plaintes.

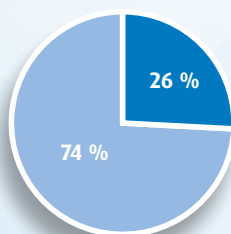
Résultats

Nous examinons attentivement chacune des plaintes déposées par les clients et prenons en considération les circonstances qui ont conduit à la plainte et la façon dont les plaintes ont été traitées dans le cadre du processus de traitement des plaintes de BMO.

Nous avons déterminé que 68 % des dossiers (866) examinés par le BRPC au cours de l'exercice 2022 ont été résolus à la satisfaction du client. En règle générale, les clients avec lesquels nous étions en désaccord étaient insatisfaits du résultat.



Nous avons recommandé une indemnisation (p. ex. remboursement, remises sur les frais, Air Miles) dans 26 % des cas et déterminé, dans le reste des cas, qu'il n'y avait pas lieu d'offrir une indemnisation ou une indemnisation supplémentaire, outre ce qui avait été offert à une étape antérieure.



Amélioration des processus

Le BRPC ne tient pas seulement compte des répercussions de chaque plainte déposée par les clients sur les clients eux-mêmes. Nous sommes conscients que chaque problème soumis à notre bureau est important aux yeux du client concerné, puisque ce dernier a pris le temps et a fait les démarches nécessaires pour nous faire part de ses préoccupations. Bien que toutes les plaintes ne représentent pas une occasion d'apporter des améliorations, nous examinons la possibilité de parfaire les documents, les communications, les processus, la formation et la technologie de BMO. BMO est déterminée à obtenir une fidélisation et une croissance de classe mondiale. Nous travaillons donc avec les secteurs d'activité et les groupes de révision des plaintes des clients afin d'apporter des changements lorsque nous croyons que nos recommandations pourraient réduire ou éliminer les motifs de plaintes des clients et améliorer leur satisfaction.

Révision externe des plaintes

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, à l'adresse Obsi.ca/fr/) ou l'Ombudsman des assurances de personne (OAP, à l'adresse oapcanada.ca). Ces organismes sont des services indépendants et impartiaux de résolution des plaintes.

L'année dernière, les clients ont transmis 225 dossiers à l'OSBI parce qu'ils étaient insatisfaits de notre décision et, dans 61 cas, ont évité le BRPC et se sont adressés directement à l'OSBI. Après avoir révisé les dossiers, l'OSBI a approuvé la décision de BMO dans 92 % des cas.

Étude de cas

Compte tenu de l'énorme quantité de publicité et de publications diffusées sur les médias sociaux à propos de la cryptomonnaie, les criminels ont cherché à exploiter la curiosité que les consommateurs manifestent pour le domaine.

Le BRPC a observé une augmentation du nombre de plaintes de clients concernant des plateformes d'échange de cryptomonnaies. Les clients finançaient leurs comptes de plateforme d'échange de cryptomonnaies au moyen de dépôts directs ou de virements électroniques. Dans certains cas, après avoir déposé des fonds dans un compte de plateforme d'échange de cryptomonnaies légitime, les clients ont transféré la cryptomonnaie dans ce qu'ils croyaient être le compte d'une société de placement. Malheureusement pour eux, l'« occasion » de placement n'était pas légitime, et ils ont perdu leurs fonds. Bien que de nombreux Canadiens investissent sans problème dans la cryptomonnaie par l'intermédiaire de plateformes d'échange de cryptomonnaies, des escrocs se servent eux aussi de ses plateformes pour mettre la main sur des fonds qui sont difficiles à retracer et à récupérer.

Pour aider notre personnel de première ligne à repérer les clients qui pourraient être victimes de cette forme d'escroquerie et à la prévenir, nous avons tenu des séances d'information avec les directeurs de succursale et fourni des documents de formation aux superviseurs régionaux de succursale, et nous avons encouragé ceux-ci à discuter des caractéristiques communes de ce type d'arnaque avec les employés. Nous avons également pris l'initiative de diffuser de l'information à l'intention des clients afin de les sensibiliser au risque d'escroquerie de manière générale.

Prévention de la fraude

Les services bancaires et les achats en ligne font désormais partie de notre quotidien. Malheureusement, des criminels continuent de trouver des façons de frauder (paiements non autorisés) et d'escroquer (manipulation de payeurs) des gens partout au pays. BMO prend au sérieux son rôle dans la protection de l'intégrité du système bancaire canadien, y compris la protection de ses clients qui utilisent ses systèmes de paiement numérique (guichets automatiques, services bancaires en ligne, services mobiles et services bancaires par téléphone).

Le Centre de sécurité de BMO offre des conseils aux clients pour les aider à protéger leur identité, leurs comptes et leurs transactions. Voici quelques suggestions :

- Installez Trusteer Rapport d'IBM^{MD}® sur ordinateur de bureau pour protéger votre navigateur.
- Utilisez OnGuard^{®†} pour protéger votre identité quand vous naviguez sur Internet.
- Utilisez Vérifiez.Moi (récemment renommé Solutions de vérification Interac^{MD}) pour confirmer votre identité quand vous vous inscrivez à des services numériques.
- Configurez les alertes BMO pour recevoir des avis par courriel et des messages texte sur les transactions effectuées dans vos comptes et au moyen de vos cartes de crédit.
- Utilisez des codes de vérification (codes à usage unique) pour valider vos transactions.

Le Centre de sécurité offre également une gamme de conseils en matière de sécurité, des alertes de sécurité concernant les escroqueries courantes, des conseils pour vous aider à vous protéger, vous et votre entreprise et des renseignements pour vous indiquer comment signaler une fraude ou des courriels suspects.

À propos du BRPC

Ula Ubani est chef de l'éthique et du code de conduite et chef, Révision des plaintes clients 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 et les services de BMO. 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 joindre le BRPC

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients de BMO par la poste, par télécopieur, par courriel et par téléphone.

	Courrier	Bureau de révision des plaintes clients 1 First Canadian Place C.P. 150 Toronto (Ontario) M5X 1H3
	Téléphone Télécopieur	1-800-371-2541 1-800-766-8029
	Courriel* Site Web	revision.plaintes@bmo.com bmo.com/bureaurevisionplaintesclients



MD® IBM Trusteer Rapport est une marque déposée d'IBM

MDS Solutions de vérification Interac est un produit d'Interac fourni sous licence par SecureKey Technologies Inc.

MDT EnGardeMC est une marque de commerce de Sigma Loyalty Group Inc.

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

MD Marque déposée de la Banque de Montréal. (03/23)