

Rapport annuel du BRPC

Bureau de révision
des plaintes clients



À PROPOS DE NOUS – QUI NOUS SOMMES

Le Bureau de révision des plaintes clients (BRPC) constitue la troisième et dernière étape du processus de BMO pour le traitement des plaintes au Canada. Le BRPC fournit aux clients la possibilité de demander l'examen de toute préoccupation qui n'a pas été réglée lors des deux premières étapes du processus de traitement des plaintes de BMO. Le BRPC ne relève directement d'aucun secteur d'activité et ne participe pas aux activités de BMO.

Notre mandat consiste à examiner les plaintes de clients non classées en appliquant un processus de résolution des différends qui est accessible, juste et transparent. Bien que nous disposions d'un large mandat pour examiner un grand nombre de plaintes liées aux services financiers, certains problèmes ne sont pas visés par celui-ci. Ceux-ci concernent habituellement les décisions relatives aux activités d'affaires, au crédit et à la gestion des risques, et les questions qui sont en cours d'examen par les tribunaux.

Dans le cadre de nos examens, il nous arrive souvent de repérer des occasions d'amélioration et de formuler des recommandations sur la façon dont BMO peut offrir une meilleure expérience client ou améliorer ses opérations, ses produits ou ses services.

Pour en savoir plus, veuillez consulter notre site Web :
[Bureau de révision des plaintes clients – Notre impact \(bmo.com\)](https://www.bmo.com/fr/bRPC)

CE QUE NOUS FAISONS – NOTRE PROCESSUS

Nous examinons les plaintes des clients au Canada 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).

Notre processus commence une fois qu'un client a franchi les deux premières étapes du [Processus de traitement des plaintes de BMO](#).

Voir la page suivante pour connaître le processus complet.

À propos de nous – Qui nous sommes
Ce que nous faisons – Notre processus
2023 : Rétrospective
Fraudes et escroqueries
Fraudes et escroqueries : Exemples
Comment vous protéger



1

ACCUSER RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Nous accusons réception de la plainte et fournissons au client de l'information sur le processus de révision et les prochaines étapes.



2

CHAMP D'APPLICATION

Nous effectuons un examen initial pour déterminer s'il est du ressort du BRPC de modifier le résultat (p. ex., le BRPC n'a pas le pouvoir d'annuler ou de modifier des décisions de crédit ou de gestion des risques, ni de se pencher sur les questions déjà examinées ou en cours d'examen par les tribunaux).



3

RÉVISION

Les dossiers qui relèvent du BRPC font l'objet d'une révision qui, selon la nature et la complexité de la plainte, peut nécessiter :

- Des renseignements supplémentaires du client et de groupes d'exploitation internes.
- Un examen des politiques internes, des appels téléphoniques, des recherches auprès de sources externes et des entrevues.
- Un examen des documents et des dossiers, de transactions précises et de l'historique du compte.
- Un examen de l'expérience globale du client.



4

RÉSULTAT

Notre révision se termine par une réponse écrite qui peut comprendre la recommandation d'un règlement, le renouvellement d'une proposition antérieure du secteur d'activité ou un refus qui confirme la décision du secteur d'activité de ne prendre aucune autre mesure à l'égard de la plainte et de fermer le dossier.



5

TRANSMISSION À UN ORGANISME EXTERNE

Si nous n'avons pas répondu à une plainte liée aux services bancaires dans les 56 jours suivant la réception de celle-ci par BMO Groupe financier, ou dans un délai de 90 jours si la plainte est liée aux services de placement, ou si le client demeure insatisfait, il est possible de transmettre la plainte à un organisme externe de traitement des plaintes : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour la révision externe des plaintes relatives aux services bancaires et aux services de placement, ou l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) pour la révision des plaintes relatives aux assurances.

QUELQUES FAITS

En 2023, l'OSBI a procédé à plus de 700 examens et a été du même avis que BMO 92 % du temps, tandis que l'OAP a effectué deux examens et a approuvé la décision de BMO dans les deux cas.

À propos de nous –
Qui nous sommes

Ce que nous faisons –
Notre processus

2023 :
Rétrospective

Fraudes et
escroqueries

Fraudes et
escroqueries :
Exemples

Comment vous
protéger

Communiquez
avec nous

2023 – RÉTROSPECTIVE

Notre bureau a effectué 2 587 révisions (2 545 liées aux services bancaires et 42 liées aux placements), soit une hausse de 104 % par rapport à 2022. De tous les dossiers revus liés aux services bancaires, 65 % ont été résolus à la satisfaction du client. BMO a pris en moyenne 47,5 jours pour mener à terme une révision du début à la fin, ce qui exclut toute période pendant laquelle le client était inactif à notre égard.

Sur le plan des placements, la plupart des plaintes concernaient le service, les transferts de comptes, la convenance des placements et les frais. Dans 50 % des cas, les dossiers ont été résolus à la satisfaction du client.

En 2023, nous avons traité un grand nombre de plaintes de clients qui ont été victimes d'escroqueries commises par des tiers où, dans certains cas, ils ont été amenés à cliquer sur des liens et à communiquer leurs renseignements personnels (sciemment ou non) au moyen de courriels, de messages texte et d'appels téléphoniques trompeurs, renseignements dont les escrocs se sont servis pour retirer d'importantes sommes d'argent de leurs comptes.

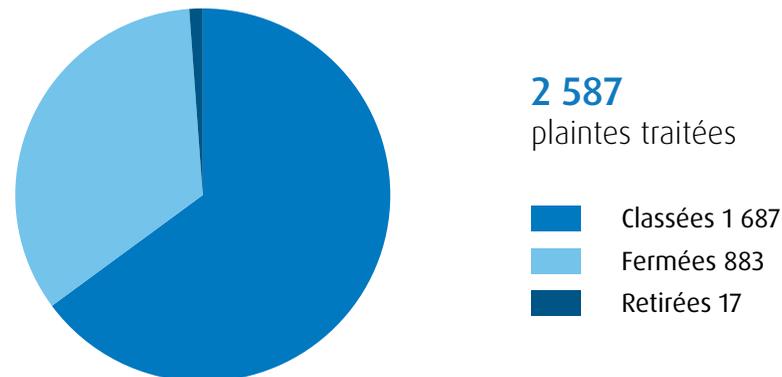
De la même façon que remettre les clés de sa voiture à un voleur, fournir des renseignements personnels (numéro de carte bancaire, NIP, codes d'authentification, etc.) à un tiers (fraudeur) pour quelque raison que ce soit vient contrecarrer les efforts que déploie BMO pour protéger ses clients contre la fraude. Dans la plupart des cas, les fraudeurs disparaissent avec l'argent si rapidement qu'il n'est pas possible de récupérer les fonds volés, ce qui laisse le client responsable de la perte. Lorsqu'une plainte est déposée, BMO remboursera le client uniquement s'il n'a pas contribué à la perte en fournissant des renseignements personnels. BMO n'a pas de fonds réservés pour rembourser les clients qui fournissent leurs renseignements personnels à un tiers.

Dans le contexte économique difficile de 2023, ces pertes financières ont été éprouvantes pour nos clients.

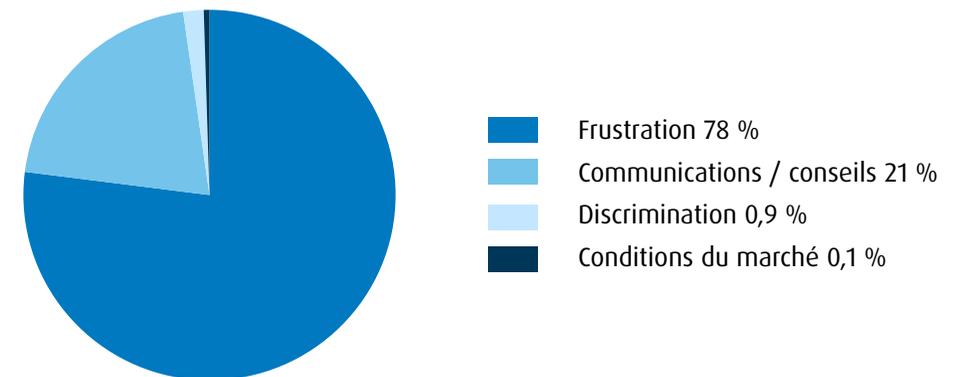
QUELQUES FAITS

Environ 57 % des plaintes examinées en 2023 étaient liées à la fraude, dont plus de la moitié découlaient d'escroqueries commises par des tiers.

PLAINTES EXAMINÉES SELON LE RÉSULTAT



NATURE DES PLAINTES



À propos de nous –
Qui nous sommes

Ce que nous faisons –
Notre processus

2023 :
Rétrospective

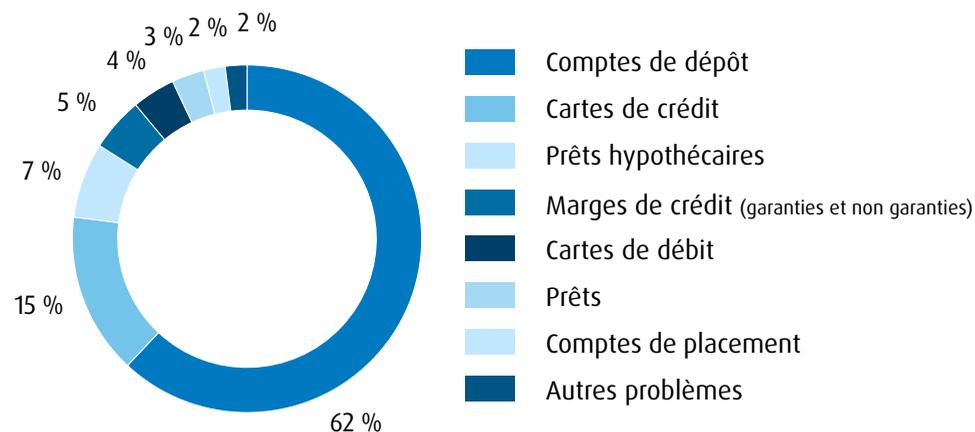
Fraudes et
escroqueries

Fraudes et
escroqueries :
Exemples

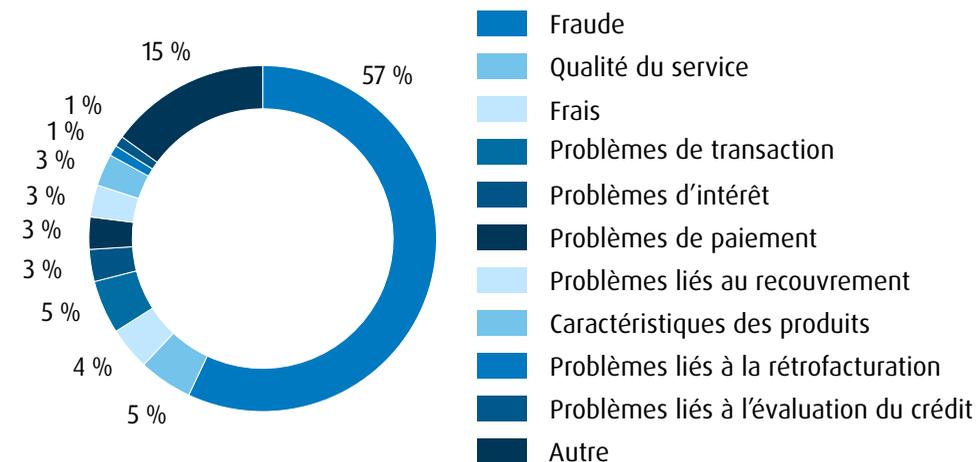
Comment vous
protéger

Communiquez
avec nous

PLAINTES EXAMINÉES SELON LE PRODUIT



PLAINTES EXAMINÉES SELON LE SERVICE



FRAUDES ET ESCROQUERIES

Assurer la sécurité des renseignements personnels de nos clients est notre priorité. Les clients ont également un rôle à jouer pour protéger leurs renseignements personnels. BMO fournit une garantie de sécurité des services bancaires numériques qui prévoit le remboursement de toute transaction non autorisée admissible, à condition que le client ait protégé les renseignements sur son compte et qu'il ait satisfait à toutes les autres responsabilités clés décrites dans notre Convention relative aux services bancaires électroniques. Malheureusement, les clients ne sont pas toujours au courant de la façon dont les renseignements sur leur compte sont compromis et divulgués.

La garantie de sécurité des services bancaires numériques ne s'applique pas aux plaintes liées à des fraudes dans le cadre desquelles les clients fournissent, volontairement ou non, leurs renseignements à un tiers. Nous sommes témoins de situations où des fraudeurs incitent les clients à cliquer sur un lien ou à télécharger une pièce jointe qui installe un logiciel malveillant sur leur appareil, ce qui permet ensuite au fraudeur d'avoir un accès complet aux renseignements stockés dans l'appareil. Nous savons également que le temps entre le moment où l'appareil est infecté et celui où le fraudeur accède à un compte bancaire peut varier de quelques minutes à quelques mois, ce qui rend difficile pour les clients de déterminer le moment exact du piratage.

Il est prudent pour les clients de se renseigner sur les fraudes ciblant les Canadiens en consultant le Centre antifraude du Canada (antifraudcentre-centreantifraude.ca), car bon nombre de ces fraudes impliquent des clients qui divulguent leurs renseignements, ce qui les rend inadmissibles au remboursement.

DANS QUELS CAS BMO VIENT-IL EN AIDE?

Cas où le remboursement est possible

En vertu de sa garantie de sécurité des services bancaires numériques, BMO procédera au remboursement en cas de fraude lorsque le client n'a pas contribué à la perte en fournissant des renseignements personnels, que ce soit volontairement ou non.

Cas où le remboursement n'est PAS possible

En vertu de sa garantie de sécurité des services bancaires numériques, BMO ne procédera pas au remboursement si le client a été persuadé d'autoriser une transaction financière ou de fournir volontairement des renseignements personnels permettant d'accéder à des courriels ou à des comptes financiers.

À propos de nous – Qui nous sommes
Ce que nous faisons – Notre processus
2023 : Rétrospective
Fraudes et escroqueries
Fraudes et escroqueries : Exemples
Comment vous protéger
Communiquez avec nous

IMPORTANT : BMO ne communiquera jamais avec vous par courriel, par message texte ou par téléphone sans être sollicité afin de vous demander des renseignements confidentiels, des mots de passe, des NIP ou des codes de vérification (codes d'accès à usage unique). Si vous recevez un appel, un message vocal, un courriel ou un message texte d'une personne prétendant provenir de BMO et que vous trouvez cela suspect, ne fournissez aucun renseignement personnel et communiquez immédiatement avec nous en utilisant les renseignements figurant au verso de votre carte.

Voici quelques-unes des fraudes les plus courantes que nous avons vues en 2023, qui n'étaient pas admissibles à un remboursement :



USURPATION D'IDENTITÉ D'UN EMPLOYÉ DE BMO

Dans le cadre de cette escroquerie, un tiers se fait passer auprès de la victime pour un employé de BMO menant une enquête pour le compte de la Banque.

IMPORTANT : BMO ne demandera JAMAIS à un client de retirer de l'argent, d'acheter une carte-cadeau, d'effectuer une transaction ou de fournir des renseignements bancaires, y compris des mots de passe, dans le cadre d'une enquête pour fraude ou d'une enquête interne de quelque nature que ce soit.



HAMEÇONNAGE, HAMEÇONNAGE PAR MESSAGE TEXTE ET HAMEÇONNAGE VOCAL

Lorsqu'ils sont frauduleux, les courriels et les sites Web (hameçonnage), les messages texte (hameçonnage par message texte) et les appels téléphoniques (hameçonnage vocal) ont tous la même intention : voler des renseignements personnels. Les clients doivent faire preuve de prudence lorsqu'ils reçoivent des courriels ou des messages texte non sollicités et ne doivent PAS cliquer sur des liens suspects dans des courriels, des messages texte ou les médias sociaux.



ARNAQUE RELATIVE À L'AGENCE DU REVENU DU CANADA

Prétendant représenter l'Agence du revenu du Canada (ARC), ces escrocs demandent aux contribuables ciblés de leur fournir des renseignements personnels, comme un numéro d'assurance sociale (NAS), un numéro de carte de crédit, un numéro de compte bancaire ou un numéro de passeport. Les escrocs peuvent soutenir que des renseignements personnels sont requis afin qu'un remboursement ou une prestation puisse être versé. Avant d'agir, les clients devraient communiquer directement avec l'ARC pour vérifier la légitimité de la demande.



ESCROQUERIES LIÉES AUX PLACEMENTS DANS LES CRYPTOMONNAIES

Les escrocs tirent parti de l'intérêt du marché pour les cryptomonnaies dans le but de flouer des investisseurs. Certaines escroqueries liées aux placements dans les cryptomonnaies sont des variantes des arnaques traditionnelles, comme les arnaques liées aux placements ou les arnaques amoureuses. Voici les arnaques propres à la cryptomonnaie :

- Les clients sont dirigés vers une plateforme de négociation précise pour qu'ils convertissent leurs fonds en cryptoactifs, puis sont encouragés à transférer ces actifs sur un site Web de placement pour provisionner un « compte », mais le site Web et le compte sont faux.
- Les clients sont invités à télécharger un logiciel pour soi-disant faciliter la conversion et le transfert d'actifs, mais ce logiciel donne aux fraudeurs un accès à distance à leur ordinateur.
- En se servant de fausses déclarations et de l'illusion de gains rapides, les escrocs encouragent les clients à faire des dépôts supplémentaires. Finalement, les demandes de retrait des actifs échouent et les escrocs cessent de répondre aux communications, et le client finit par perdre tous ses fonds.



ARNAQUES LIÉES AUX COMMERÇANTS

Les escrocs communiquent avec les clients par téléphone, par courriel ou par message texte en leur faisant croire qu'ils ont droit à un remboursement sur leurs derniers achats. La plupart des gens sont enthousiastes à l'idée de recevoir un remboursement, ce qui les incite à cliquer sur le lien ou à fournir des renseignements personnels. Avant d'agir, les clients devraient communiquer directement avec le commerçant pour vérifier que la demande est légitime.

À propos de nous – Qui nous sommes
Ce que nous faisons – Notre processus
2023 : Rétrospective
Fraudes et escroqueries
Fraudes et escroqueries : Exemples
Comment vous protéger

COMMENT VOUS PROTÉGER

Soyez sceptique

Si cela semble trop beau pour être vrai, c'est probablement le cas.

Soyez curieux

Vérifiez les noms, les faits et les détails en effectuant vos propres recherches.

Soyez rigoureux

Revérifiez la validité de la demande en parlant au téléphone ou en personne. Cherchez toujours à obtenir des conseils professionnels en matière de placement.

HABITUDES

Ne divulguez JAMAIS les renseignements de votre carte bancaire.

Ne révélez jamais le numéro de votre carte, sa date d'expiration, son CVC (code de validation de carte) ou votre NIP à quiconque, que ce soit en ligne, par téléphone ou à quelqu'un qui se présente directement à votre domicile.

Prenez votre temps.

Évitez les demandes « urgentes » et réfléchissez avant de répondre trop rapidement. Prenez plutôt un moment pour enquêter, appelez une personne en qui vous avez confiance, puis faites rapidement un suivi auprès de l'entreprise en utilisant les coordonnées tirées directement de son site Web.

Examinez attentivement les courriels et les adresses URL.

Les courriels et les sites Web peuvent sembler être le fait d'entreprises de confiance, mais si vous examinez attentivement le courriel et l'adresse URL, vous remarquerez une petite différence, par exemple une lettre supplémentaire, un point ou un domaine différent (p. ex., .net au lieu de .com).

Ne répondez jamais aux appels, aux courriels ou aux visiteurs non sollicités.

Si vous ne connaissez pas l'appelant, l'expéditeur ou le visiteur, faites preuve de prudence ou évitez carrément de répondre.

Faites vos recherches lorsque vous envisagez les placements traditionnels et de cryptomonnaies.

Validez la réputation de la société de placement ou les antécédents professionnels du représentant au moyen de vos propres recherches indépendantes. Méfiez-vous si le représentant en placement vous encourage à télécharger un logiciel en particulier.

COORDONNÉES EN CAS DE PLAINTÉ CLIENT

Courriel
revision.plaintes@bmo.com

Téléphone :
1-800-371-2541
Télécopieur :
1-800-766-8029

Courrier :
1 First Canadian Place
C.P. 150
Toronto (Ontario) M5X 1H3

Site Web :
bmo.com/
bureaurevisionplaintesclients