

Rapport annuel du BRPC

2024

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. Ayant comme fonction la révision des plaintes, le BRPC est indépendant des activités de BMO.

Notre mandat consiste à examiner les plaintes de clients non résolues à l'aide d'un processus de résolution des différends qui est accessible, juste et transparent. Bien que nous disposions d'un vaste mandat pour examiner un large éventail de plaintes liées aux services financiers, certains problèmes ne sont pas visés par celui-ci. Ceux-ci concernent habituellement les décisions d'affaires, de crédit et à la gestion des risques, ainsi que les questions qui ont été ou qui sont examinées 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-ca/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).

À propos de nous –
Qui nous sommes

Ce que nous faisons –
Notre processus

2024 :
Rétrospective

Fraudes et
arnaques

Statistiques

Communiquez
avec nous



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'examine généralement pas les décisions d'affaires, de crédit ou à la gestion des risques, ni les questions examinées 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 :

- Une collecte de renseignements supplémentaires auprès du client et de groupes d'exploitation internes.
- Un examen de l'historique et des transactions du compte, ainsi que d'autres documents et dossiers pertinents.
- Un examen des politiques internes, des appels téléphoniques, des recherches auprès de sources externes et des entrevues.
- 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, la ré-extension d'une offre antérieure 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

Nous nous engageons à traiter les plaintes dans les meilleurs délais. Toutefois, 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.

À propos de nous –
Qui nous sommes

Ce que nous faisons –
Notre processus

2024 :
Rétrospective

Fraudes et
arnaques

Statistiques

Communiquez
avec nous

2024 – RÉTROSPECTIVE

Notre bureau a effectué 1 693 révisions (1 649 liées aux services bancaires, 30 liées aux placements et 14 liées à l'assurance) et plus de 1 400 révisions de l'OSBI. Plus de 60 % des révisions de l'OSBI ont commencé en 2023, et un bon nombre de ces cas concernaient des clients qui ont été victimes d'arnaques commises par des tiers et qui ont choisi de transmettre leur plainte directement à l'OSBI. L'OSBI a approuvé la décision de BMO dans 88 % des cas.

La plupart des plaintes concernant les services bancaires étaient liées à des arnaques commises par des tiers combinées avec une frustration à l'égard du résultat de la révision de la plainte initiale. BMO a pris en moyenne 38 jours pour mener à terme une révision liée aux services bancaires du début à la fin, ce qui exclut toute période pendant laquelle le client était inactif à notre égard. De tous les dossiers revus liés aux services bancaires, 64 % ont été résolus à la satisfaction du client.

La plupart des plaintes concernant les placements étaient liées à de la frustration à l'égard des transactions ou au service. Dans 50 % des cas, les dossiers ont été résolus à la satisfaction du client.

L'année 2024 a été difficile pour de nombreux clients, qui ont dû faire face à l'impact de la fluctuation des taux d'intérêt dans un contexte de hausse du coût de la vie. Nous avons aussi constaté que des clients étaient touchés par des possibilités de revenus frauduleux entraînant des pertes financières (arnaques commises par des tiers). Dans certains de ces cas, les clients étaient d'avis que la Banque aurait dû les empêcher de virer leur argent.

Le savoir est synonyme de pouvoir, surtout lorsqu'il s'agit de gestion d'objectifs financiers et de protection de comptes bancaires. Avec la hausse du coût de la vie et les arnaqueurs qui déploient de grands efforts pour manipuler leurs victimes, il est essentiel que les clients fassent preuve de vigilance à l'égard de leur argent. Vous trouverez ci-dessous une liste de bonnes habitudes que nous encourageons nos clients à adopter :

- Passer régulièrement en revue les relevés de compte et signaler tout ce qui n'est pas reconnu ou qui manque de clarté.
- Payer les factures mensuelles à temps.
- Lire attentivement les modalités des conventions de compte et des offres, et poser des questions pour mieux comprendre les avantages et les contraintes des produits et des services.
- Signaler immédiatement la perte ou le vol d'une carte.
- Ne jamais communiquer de renseignements personnels (p. ex., numéro de carte bancaire, numéro d'identification personnel [NIP], codes d'authentification) à un tiers pour quelque raison que ce soit.
- Rester au fait des dernières tendances en matière de fraude et d'arnaques et des recommandations en matière de sécurité, en ligne et hors ligne, en visitant le [Centre d'information sur la sécurité de BMO : Ressources sur la sécurité – BMO au Canada](#).

QUELQUES FAITS

1 693 plaintes ont été traitées : parmi elles, 1 081 ont été résolues à la satisfaction du client, 602 ont été fermées et 10 ont été retirées.

Important : BMO ne communiquera jamais avec les clients au moyen d'un courriel, d'un message texte ou d'un appel téléphonique non sollicité pour leur demander des renseignements confidentiels, des mots de passe, des NIP ou des codes de vérification (codes d'accès à usage unique). Si un client reçoit un appel, un message vocal, un courriel ou un message texte d'une personne prétendant provenir de BMO et trouve cela suspect, il ne doit fournir aucun renseignement personnel et doit communiquer immédiatement avec nous en utilisant les renseignements figurant au verso de sa carte. Pour en savoir plus, consultez la page [Ce que vous pouvez faire pour vous protéger sur le site de BMO au Canada](#).

À propos de nous –
Qui nous sommes

Ce que nous faisons –
Notre processus

2024 :
Rétrospective

Fraudes et
arnaques

Statistiques

Communiquez
avec nous

FRAUDES ET ARNAQUES

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 des transactions non autorisées admissibles si le client assure la sécurité des renseignements sur son compte et s'il satisfait à toutes les autres responsabilités clés décrites dans notre Convention relative aux services bancaires électroniques.

Malheureusement, les clients partagent parfois leurs renseignements personnels et financiers lorsqu'ils sont victimes d'arnaques. Les arnaqueurs convainquent les clients de partager des renseignements bancaires par téléphone ou sur certaines plateformes. Nous sommes témoins de situations où des arnaqueurs incitent les clients à cliquer sur un lien ou à télécharger une pièce jointe qui installe un logiciel malveillant sur leur appareil, ce qui peut permettre à l'arnaqueur d'avoir accès aux renseignements enregistré dans l'appareil. Nous savons également que le temps entre le moment où l'appareil est infecté et celui où l'arnaqueur accède à un compte bancaire peut varier de quelques secondes à quelques minutes, voire à quelques mois, ce qui rend difficile pour les clients de déterminer le moment exact du piratage.

Les clients doivent faire preuve de vigilance et se renseigner sur les arnaques ciblant les Canadiens en visitant des sites Web comme le Centre antifraude du Canada (antifraudcentre-centreantifraude.ca) ou le [Centre d'information sur la sécurité de BMO : Ressources de sécurité – BMO au Canada](#).

CERTAINES DES ARNAQUES LES PLUS COURANTES QUE NOUS AVONS VUES EN 2024



ARNAQUES LIÉES À L'EMPLOI

Ces arnaques comprennent des offres d'emploi attrayantes et convaincantes promettant de l'argent facile, des salaires élevés, du travail à la pige, des horaires souples ou des occasions futures emballantes, et sont communiquées par message texte, par courriel ou par l'intermédiaire de faux sites Web. Les arnaqueurs peuvent également se faire passer pour des entreprises ou des dirigeants légitimes en utilisant le nom de ces derniers pour attirer des victimes.



ARNAQUES LIÉES À L'ACCÈS À DISTANCE

Une personne reçoit l'appel d'un arnaqueur qui prétend travailler pour une entreprise de bonne réputation, comme une banque, une entreprise de télécommunications ou un commerçant de détail. L'arnaqueur convainc le client qu'une erreur s'est produite dans son compte, p. ex., en lui disant que des fonds destinés à une autre personne ont été déposés accidentellement dans son compte ou que son ordinateur risque d'être infecté par un virus. L'arnaqueur affirme avoir besoin d'accéder à l'ordinateur de la personne pour corriger l'erreur, mais une fois sur l'appareil de la victime, il utilise l'accès à distance pour installer un logiciel malveillant, accéder aux comptes de services bancaires en ligne de la victime, virer des fonds ou voler ses renseignements personnels et financiers.



ARNAQUES LIÉES AUX PLACEMENTS

Les arnaqueurs se font passer pour des conseillers financiers d'institutions financières bien connues. Ils offrent des investissements lucratifs et présentent ce qui semble être des sites Web et des documents légitimes. L'argent transféré est empoché par l'arnaqueur et n'est pas investi.



ARNAQUES DE PAIEMENT EXCÉDENTAIRE

Dans le contexte de la vente de biens en ligne, les arnaques de paiement excédentaire impliquent un paiement excédentaire « accidentel » qui dépasse le prix convenu. Ces arnaques vous amènent à rembourser des fonds à un arnaqueur qui vous a payé en trop à l'aide d'un faux chèque, d'une carte volée ou d'un virement de fonds par courriel, ou d'un virement télégraphique.

Pour en savoir plus sur les différents types de arnaques que nous avons vues et obtenir des conseils sur ce qu'il faut surveiller, consultez la page [Alertes de sécurité : ce qu'il faut surveiller – BMO au Canada](#).

À propos de nous –
Qui nous sommes

Ce que nous faisons –
Notre processus

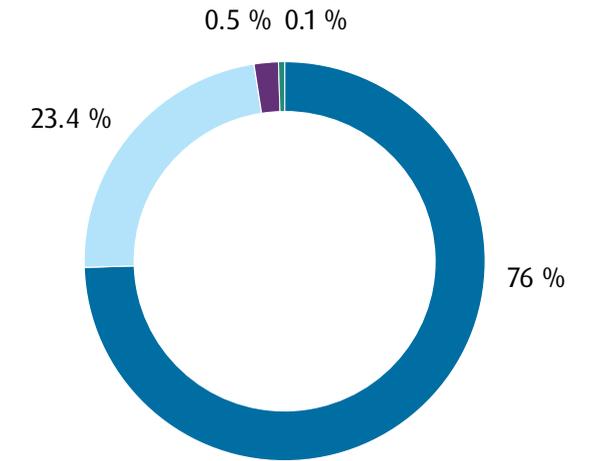
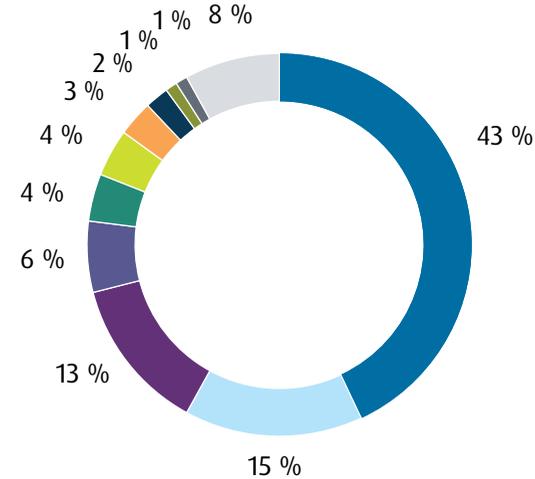
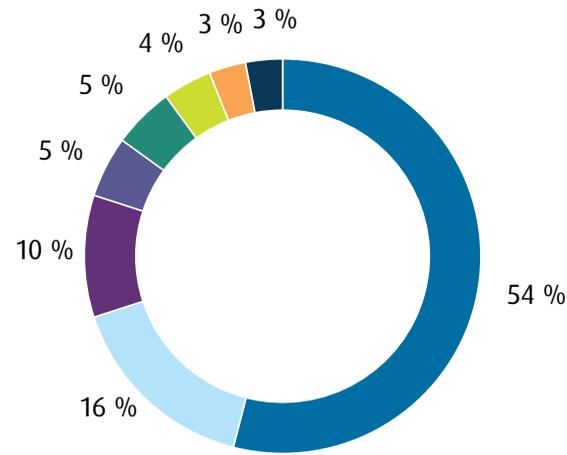
2024 :
Rétrospective

Fraudes et
arnaques

Statistiques

Communiquez
avec nous

PLAINTES EXAMINÉES SELON LE PRODUIT PLAINTES EXAMINÉES SELON LE SERVICE NATURE DES PLAINTES



- Comptes de dépôt
- Cartes de crédit
- Prêts hypothécaires
- Marges de crédit (garanties et non garanties)
- Comptes de placement
- Prêts
- Cartes de débit
- Autres problèmes

- Fraude
- Qualité du service
- Problèmes de transaction
- Frais
- Problèmes d'intérêt
- Problèmes de paiement
- Caractéristiques des produits
- Problèmes liés à la rétrofacturation
- Problèmes liés au recouvrement
- Problèmes liés à l'évaluation du crédit
- Autre

- Frustration à l'égard de l'expérience à BMO
- Communication / conseils
- Discrimination
- Conditions du marché

QUELQUES FAITS

Environ 40 % des plaintes examinées en 2024 étaient liées à la fraude, dont la moitié découlaient d'arnaques commises par des tiers.

**COORDONNÉES EN CAS DE
PLAINTÉ CLIENT**

Courriel :
revision.plaintes@bmo.com

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

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

Site Web :
bmo.com/
bureaurevisionplaintesclients