

Information sur la relation

Portefeuille futé BMO est un produit de BMO Nesbitt Burns. Notre priorité est de travailler avec vous pour vous aider à gérer votre patrimoine. Pour réussir, chacun doit savoir à quoi il peut s'attendre de l'autre. BMO Ligne d'action a préparé le présent document d'information sur la relation (RD) pour vous donner un aperçu de BMO Nesbitt Burns et de Portefeuille futé BMO, et notamment de la surveillance assurée par les organismes de réglementation de notre secteur, la façon dont nous menons nos activités, les relevés et les confirmations fournis, les frais et les commissions, ainsi que notre processus de traitement des plaintes. Nous vous encourageons à conserver ce document dans vos dossiers aux fins de consultation ultérieure. Veuillez lire la présente divulgation en parallèle avec votre Convention de client de Portefeuille futé BMO. Si vous avez des questions au sujet de la présente divulgation, veuillez communiquer avec nous. Pour en savoir plus sur Portefeuille futé BMO, consultez notre [site web](#).

Restez mobilisés

Votre participation active est importante pour assurer une relation mutuellement profitable. Nous vous recommandons également de :

- **Nous tenir au courant** : Fournissez des renseignements complets et exacts sur votre situation financière, vos objectifs de placement personnels et votre tolérance au risque.
- **Vous tenir au courant** : Veillez à comprendre les risques et les rendements potentiels de vos placements. S'il y a lieu, consultez des professionnels indépendants, comme un avocat ou un comptable, pour obtenir des conseils juridiques ou fiscaux.
- **Posez-nous des questions** : Demandez-nous des renseignements pour dissiper toute préoccupation ou incertitude que vous avez à l'égard de votre ou de vos comptes ou placements.
- **Gardez le contrôle de vos finances** : Passez soigneusement en revue tous les documents relatifs au compte fournis et tenez votre portefeuille à jour en examinant vos relevés de compte et les autres rapports que vous recevez au sujet des avoirs et du rendement de votre compte.

BMO Nesbitt Burns a préparé le présent document d'information sur la relation afin de vous fournir une description de ce qui suit :

1. Notre société et la façon dont nous sommes réglementés
2. Portefeuille futé BMO et son fonctionnement
3. Principe de Portefeuille futé BMO
4. Bien **connaître son client** et évaluation de la convenance au placement
5. Relevés et confirmations fournis
6. Indices de référence
7. Conflits d'intérêts
8. Frais et commissions
9. Documents relatifs aux comptes
10. Recours à un contact de confiance et retenues temporaires
11. Notre processus de résolution des plaintes
12. Disponibilité en ligne
13. Pour communiquer avec nous

La présente divulgation doit être lue en parallèle avec la Convention de client de Portefeuille futé BMO. Pour toute question concernant ce document, appelez-nous au 1 844 895 3721

1. Notre société et la façon dont nous sommes réglementés

À propos de notre organisation :

Portefeuille futé BMO est un produit de BMO Nesbitt Burns Inc. BMO Nesbitt Burns est une filiale de la Banque de Montréal et un membre de BMO Groupe financier. Depuis 1912, BMO Nesbitt Burns est profondément convaincue des vertus de la relation qu'entretiennent le client et le conseiller et de l'importance de l'élaboration d'un plan de gestion de patrimoine personnalisé pour nos clients afin de les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

Organismes qui réglementent notre société :

BMO Nesbitt Burns est un courtier en placement réglementé et votre représentant inscrit, désigné par Portefeuille futé BMO comme votre « conseiller de Portefeuille futé BMO », est inscrit pour offrir certains services et exécuter d'autres services en vertu des règles et de la surveillance de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). L'OCRI est l'organisme national d'autorégulation qui supervise l'ensemble des courtiers en valeurs mobilières et des opérations effectuées sur les marchés des titres de créance et des titres de capitaux propres au Canada. BMO Nesbitt Burns est membre de l'OCRI. L'OCRI établit des normes élevées en matière de réglementation du commerce des valeurs mobilières, assure la protection des investisseurs et renforce l'intégrité des marchés tout en assurant l'efficacité et la compétitivité des marchés financiers. Pour en savoir plus sur l'OCRI, consultez le site www.ocri.ca.

Les dix provinces et les trois territoires du Canada sont responsables de la réglementation des courtiers en valeurs mobilières, comme BMO Nesbitt Burns. Les organismes de réglementation des valeurs mobilières de chaque province et territoire se sont associés pour former les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et sont principalement responsables de l'élaboration d'une approche harmonisée en matière de réglementation des valeurs mobilières à l'échelle du pays. Pour en savoir plus, veuillez consulter les sites web des commissions des valeurs mobilières provinciales et territoriales, accessibles sur le site web des ACVM à l'adresse www.autorites-valeurs-mobilieres.ca.

Les comptes de clients détenus auprès d'un courtier membre de l'OCRI sont protégés par le Fonds canadien de protection des épargnants, sous réserve de certaines limites. Vous pouvez obtenir un document décrivant la nature et les limites de cette protection sur demande ou en consultant le site www.fcpe.ca/fr.

Votre conseiller de Portefeuille futé BMO pourrait également être inscrit auprès de notre société affiliée, BMO Ligne d'action Inc., afin de pouvoir discuter avec vous des services appelés « Placements autogérés de

BMO Ligne d'action » et « ConseilDirect de BMO Ligne d'action », ainsi que de Portefeuille futé BMO. L'objectif est de vous aider à bien comprendre toute la gamme des placements en ligne offerte par BMO.

2. Portefeuille futé BMO et son fonctionnement

Portefeuille futé BMO de BMO Nesbitt Burns est un produit de placement en ligne qui donne accès à des portefeuilles qui ne comprennent actuellement que des fonds négociés en bourse de BMO, qui sont gérés par notre société affiliée, BMO Gestion d'actifs inc. (les « FNB de BMO »). Portefeuille futé BMO peut investir en tout temps dans d'autres FNB, en plus des FNB BMO. Si votre compte contient des produits exclusifs en raison de Portefeuille futé BMO, cela pourrait être considéré comme un conflit d'intérêts. Pour en savoir plus, veuillez consulter la Déclaration relative aux conflits d'intérêts de BMO Nesbitt Burns qui vous a été fournie à l'ouverture du compte.

Types de compte

Dans le cadre de ce service, Portefeuille futé BMO vous offre un large éventail de comptes, notamment des comptes de placement non enregistrés ou des comptes de placement enregistrés pour répondre à vos besoins, dont :

- **comptes d'épargne-retraite et comptes de revenu de retraite (par exemple, FERR, CRI, etc.)** : pour le client qui souhaite mettre ses placements admissibles à l'abri de l'impôt immédiat;
- **régimes enregistrés d'épargne-études** : pour le client qui souhaite accumuler un revenu franc d'impôt pendant qu'il économise en vue de payer les études d'un enfant;
- **comptes d'épargne libres d'impôt** : pour le client qui souhaite réaliser des gains de placement francs d'impôt et pouvoir retirer des sommes pour une urgence ou d'autres fins sans aucune incidence fiscale.

Lorsque vous ouvrez un compte, vous devez fournir des renseignements qui nous aideront à établir votre profil d'investisseur. C'est ce que l'on appelle les renseignements Bien connaître son client. Un conseiller de Portefeuille futé BMO évaluera ces renseignements et, à la lumière de ceux-ci, il déterminera si Portefeuille futé BMO vous convient et sélectionnera le portefeuille de FNB de Portefeuille futé BMO le plus adapté. C'est pourquoi il est très important que vos renseignements (y compris vos objectifs de placement, vos connaissances en matière de placement, votre situation financière actuelle, votre profil de risque et votre horizon de placement) soient à jour et exacts.

Vous pouvez toujours consulter les renseignements qui vous concernent en nous téléphonant au 1-844-895-3721. Veuillez communiquer avec nous dès que possible pour mettre à jour votre dossier en cas de changement important dans votre situation.

3. Principe de Portefeuille futé BMO

Au cours du processus d'intégration en ligne, votre profil d'investisseur sera déterminé en fonction des renseignements Bien connaître son client que vous fournissez, comme cela est expliqué ci-dessous. Vous devez créer un profil d'investisseur pour chaque compte. Nous partons de votre profil d'investisseur pour vous recommander le portefeuille modèle de FNB de Portefeuille futé BMO qui, selon nous, vous convient.

Nous préparons un énoncé de politique de placement qui décrit votre profil d'investisseur ainsi que les objectifs du portefeuille modèle de FNB du Portefeuille futé BMO que nous vous recommandons. L'énoncé de politique de placement définit aussi la répartition de l'actif ainsi que les services de suivi et de communication connexes que nous fournissons. Vous trouverez ci-dessous une description des portefeuilles, avec la répartition cible de leur actif, laquelle peut être révisée à notre discrétion.

Portefeuille Préservation du capital

Le portefeuille Préservation du capital convient généralement aux investisseurs qui ont une faible tolérance au risque, qui ont besoin d'un revenu et qui cherchent à investir à moyen ou à long terme.

L'objectif principal du portefeuille Préservation du capital consiste à assurer la protection du capital et à générer des revenus (intérêts, dividendes et gains en capital) au moyen d'un certain nombre de placements qui présentent un potentiel de rendement supérieur. Du même souffle, le portefeuille tente de limiter le plus possible les effets de l'inflation en investissant dans des fonds négociés en bourse qui sont composés principalement de titres à revenu fixe canadiens et étrangers et, dans une moindre mesure, de titres de participation canadiens.

La répartition cible de l'actif de ce portefeuille est la suivante : 9,99 % d'actions et 88,58 % de titres à revenu fixe (le reste en liquidités).

Portefeuille Revenu

Le portefeuille Revenu convient généralement aux investisseurs qui ont une faible tolérance au risque, qui ont besoin d'un revenu régulier et qui investissent à moyen ou à long terme.

L'objectif du portefeuille Revenu est de procurer une certaine plus-value du capital à long terme en investissant dans des fonds négociés en bourse qui sont composés principalement de titres à revenu fixe canadiens et étrangers et, dans une moindre mesure, de titres de participation canadiens et étrangers.

La répartition cible de l'actif de ce portefeuille est la suivante : 32,1 % d'actions et 66,4 % de titres à revenu fixe (le reste en liquidités).

Portefeuille Équilibré

Le portefeuille Équilibré convient généralement aux investisseurs qui ont une tolérance au risque moyenne (c.-à-d. qui sont prêts à accepter que la valeur marchande de leur placement fluctue), qui investissent à moyen ou à long terme, et qui sont à la recherche d'un revenu et d'une plus-value à long terme.

L'objectif du portefeuille Équilibré consiste à atteindre un équilibre entre la protection du capital et sa plus-value. Ce portefeuille vise à procurer une plus-value du capital à long terme et à générer des revenus (intérêts, dividendes et gains en capital) en investissant dans des FNB qui sont composés principalement de titres de participation canadiens et étrangers ainsi que de titres à revenu fixe canadiens et étrangers.

La répartition cible de l'actif de ce portefeuille est la suivante : 57,5 % d'actions et 40,8 % de titres à revenu fixe (le reste en espèces).

Portefeuille Croissance à long terme

Le portefeuille Croissance à long terme convient généralement aux investisseurs qui ont une tolérance au risque plus élevée que la moyenne (c.-à-d. les investisseurs qui sont prêts à accepter que la valeur marchande de leur placement fluctue), qui désirent toucher un revenu et qui cherchent à investir dans une perspective de plus-value à long terme.

L'objectif principal du portefeuille Croissance à long terme est de maximiser les rendements au fil du temps en investissant principalement dans des FNB qui investissent principalement dans des titres de participation canadiens et étrangers et, dans une moindre mesure, dans des titres à revenu fixe canadiens et étrangers.

La répartition cible de l'actif de ce portefeuille est la suivante : 76,3 % d'actions et 22,3 % de titres à revenu fixe (le reste en espèces).

Portefeuille Actions de croissance

Le portefeuille Actions de croissance convient généralement aux investisseurs qui ont une tolérance au risque plus élevée que la moyenne (c.-à-d. qui sont prêts à accepter que la valeur marchande de leur placement fluctue), qui souhaitent investir principalement dans des actions et qui cherchent à le faire à long terme.

L'objectif du portefeuille Actions de croissance consiste à maximiser les rendements à long terme en investissant principalement dans des FNB qui sont composés de titres de participation canadiens et étrangers. Étant donné que la nécessité de générer des revenus (intérêts, dividendes et gains en capital) est faible, le portefeuille investira de façon minimale dans des FNB composés de placements productifs de revenus, tels des titres à revenu fixe canadiens et étrangers.

La répartition cible de l'actif de ce portefeuille est la suivante : 94 % d'actions et 4,5 % de titres à revenu fixe (le reste en liquidités).

4. Bien connaître son client et évaluation de la convenance au placement

Bien connaître son client

Afin d'effectuer des évaluations de la convenance de vos comptes, le cas échéant, les lois sur les valeurs mobilières exigent que BMO Nesbitt Burns comprenne, entre autres, votre situation personnelle et financière, vos besoins et objectifs de placement, votre horizon de placement et votre profil de risque (capacité de risque et tolérance au risque), ainsi que vos connaissances et votre expérience en matière de placements. La seule façon d'évaluer ces aspects est en recueillant auprès de vous des renseignements exacts sur votre situation personnelle et financière, y compris votre état matrimonial, votre âge, votre profession, votre revenu et votre valeur nette, ainsi que le nombre de personnes à votre charge. C'est ce que l'on appelle la règle Bien connaître son client, qui définit votre profil d'investisseur et qui est l'une des pierres angulaires de la réglementation des valeurs mobilières. Votre profil d'investisseur est propre au compte et définit ce que vous souhaitez réaliser avec votre compte.

Votre profil de risque est un reflet de votre tolérance au risque et de votre capacité à assumer des risques. La tolérance au risque représente l'ampleur du risque que vous êtes prêt à prendre. La capacité à assumer des risques représente votre capacité à subir une perte financière potentielle en fonction de votre situation personnelle et financière. Votre profil de risque sera déterminé par le moins élevé des deux. Par exemple, si votre tolérance au risque est moyenne et que votre capacité de risque est faible, votre profil de risque sera faible. Votre tolérance au risque, votre capacité à assumer des risques et votre profil de risque peuvent être définis comme étant faibles, moyens, moyens à élevés ou élevés.

Votre demande d'ouverture de compte de client comprend tous les renseignements personnels et financiers que vous nous avez fournis. Vous recevrez une copie de votre demande d'ouverture de compte au moment de l'ouverture du compte, que nous vous encourageons à imprimer ou à télécharger et à enregistrer pour vos dossiers. Après un entretien avec vous au sujet de changements importants apportés à vos renseignements Bien connaître son client, votre conseiller de Portefeuille futé BMO mettra à jour ces renseignements, ce qui régira vos évaluations de la convenance. Si vous apportez des changements à vos renseignements Bien connaître son client, vous recevrez une copie des renseignements mis à jour.

Évaluation de la convenance des placements

BMO Nesbitt Burns déterminera que toute mesure de placement qu'elle prendra ou qu'elle décidera pour vous convient à votre énoncé de politique de placement et fera passer votre intérêt avant tout, notamment dans les cas suivants :

1. les titres sont reçus dans votre compte ou envoyés à partir de celui-ci au moyen d'un dépôt, d'un retrait ou d'un transfert;
2. nous prenons connaissance d'un changement dans vos renseignements Bien connaître son client qui pourrait faire en sorte qu'un titre ou votre compte ne vous convient plus;
3. nous prenons connaissance d'un changement apporté à un titre dans votre compte qui pourrait faire en sorte que le titre ou le compte ne vous convient plus.

En l'absence des événements déclencheurs susmentionnés, BMO Nesbitt Burns n'évalue pas forcément la convenance du placement dans votre ou vos comptes. Par exemple, des fluctuations importantes des marchés ne déclencheraient en général pas une évaluation de la convenance.

Nous examinerons au moins une fois par année vos renseignements Bien connaître son client et la convenance des FNB détenus dans votre compte.

5. Relevés et confirmations fournis

BMO Nesbitt Burns vous fournira un relevé de compte, mais vous ne recevrez pas d'avis d'exécution pour les opérations effectuées dans votre compte, car nous sommes responsables de chaque décision d'acheter ou de vendre vos placements. Pour recevoir des avis d'exécution, appelez-nous au 1-844-895-3721.

BMO Nesbitt Burns vous fournira les relevés de compte selon le calendrier suivant :

- Chaque trimestre, si vous avez détenu des liquidités ou des placements dans votre compte au cours du trimestre; ou :
- À la fin du mois si :
 - Vous avez demandé à recevoir des relevés chaque mois; ou
 - Il y a eu des activités dans le compte au cours du mois (à l'exception des écritures relatives aux intérêts ou aux dividendes).

Vous recevrez également un relevé de compte de fin de mois en octobre de chaque année au cours de laquelle vous détenez un compte à BMO Nesbitt Burns, qui coïncidera avec la fin de l'exercice financier de BMO Groupe financier.

Selon la période de déclaration de votre relevé de compte, celui-ci confirmera : la valeur de votre portefeuille, vos placements actuels, le prix de base de vos placements, toutes les activités liées au compte, y compris les achats et les ventes de titres, les cotisations et les retraits, les dividendes versés, les intérêts gagnés et versés; les virements et toute autre transaction qui a eu lieu dans votre compte au cours de la période visée par le relevé.

De plus, vous trouverez sur chaque relevé reçu un résumé des frais depuis le début de l'année pour l'année civile en cours. Ce sommaire présente tous les frais que vous payez directement (par exemple, les frais de gestion et les frais d'exploitation et de transaction), ainsi que toute rémunération que nous avons reçue en votre nom de tiers.

Dans votre relevé de fin de mois de décembre, BMO Nesbitt Burns ajoutera une section intitulée « Votre taux de rendement total », qui comprend votre rendement pondéré en fonction de la durée et en fonction des capitaux investis.

6. Indices de référence

Les indices de référence vous offrent un moyen de mesurer le rendement relatif de votre portefeuille par rapport à un portefeuille normalisé ou « de référence » au cours d'une période donnée. Même si un indice de référence unique peut être utilisé (par exemple, un indice boursier général ou un indice obligataire), une combinaison d'indices de référence peut être appropriée pour les portefeuilles qui comprennent différentes catégories d'actif et différents placements. Nous vous rappelons que le rendement passé n'est pas nécessairement indicatif du rendement futur. À l'heure actuelle, nous n'établissons pas de comparaisons avec des indices de référence dans nos relevés de comptes.

7. Conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts peut survenir lorsque (i) les intérêts de BMO Nesbitt Burns, y compris ceux des conseillers de Portefeuille futé BMO, et les intérêts de ses clients ne concordent pas ou sont différents, ou (ii) les clients pourraient avoir l'impression que BMO Nesbitt Burns est influencé de façon à faire passer ses intérêts avant ceux de ses clients, ou (iii) les avantages monétaires ou non monétaires pour BMO Nesbitt Burns, ou les conséquences négatives potentielles pour BMO Nesbitt Burns, peuvent avoir une incidence sur la confiance que ses clients ont en BMO Nesbitt Burns.

BMO Nesbitt Burns traite avec vous les conflits d'intérêts importants existants, ou raisonnablement prévisibles, au mieux de vos intérêts. Si un conflit ne peut pas être réglé de cette façon, il est évité.

La Déclaration relative aux conflits d'intérêts de BMO Nesbitt Burns, qui vous a déjà été remise, fournit de plus amples renseignements sur les conflits d'intérêts importants de BMO Nesbitt Burns. Vous trouverez la version à jour de ce document sur notre site Web en cliquant sur le lien Conflits d'intérêts qui se trouve au bas de chaque page du [site web](#) de Portefeuille futé BMO.

8. Frais et commissions

BMO Nesbitt Burns vous fait part des frais et des commissions associés à votre compte dans le Barème de frais qui vous a été fourni à l'ouverture du compte et qui est accessible à l'adresse bmo.com/principal/particuliers/investissements/placements-en-ligne/portefeuille-fute/tarification/. Vous pouvez demander une copie du Barème de frais en communiquant avec nous.

Les frais imputés directement à vos comptes réduisent directement la valeur marchande de vos comptes, tandis que les frais intégrés à certains instruments de placement réduisent la valeur marchande des titres détenus dans vos comptes. Les frais réduisent le rendement de vos placements et cette incidence, en raison de la capitalisation, augmente au fil du temps. Chaque dollar retiré pour couvrir les frais représente un dollar de moins à investir dans le portefeuille en capitalisation et en croissance au fil du temps.

Si vous investissez dans des fonds d'investissement, y compris des FNB et des fonds communs de placement, n'oubliez pas que les fonds versent des frais de gestion à leur gestionnaire et paient également des frais d'exploitation et d'administration. Ces frais et dépenses sont présentés dans le prospectus de chaque fonds d'investissement, généralement sous forme de ratio des frais de gestion (RFG). Le RFG d'un fonds est important, car les frais et les dépenses ont une incidence sur le rendement de vos placements. Les frais et les coûts du fonds varient selon le gestionnaire de fonds et le type de produit. Vous devriez vous adresser à votre conseiller de Portefeuille futé BMO pour comprendre les frais et passer en revue les prospectus de chaque fonds.

Les frais à payer à l'égard de votre compte Portefeuille futé BMO sont établis en fonction du montant des actifs de votre compte, sous réserve d'un actif minimal. Pour en savoir plus, veuillez consulter le Barème de frais.

Le service Portefeuille futé BMO peut également facturer d'autres frais liés à la tenue continue de votre compte, y compris des frais d'administration des régimes enregistrés. Nous pouvons également vous facturer d'autres services que nous vous offrons, y compris des opérations de change. Si vous fermez votre compte, vous devrez payer les honoraires impayés liés aux services de conseil. Ces frais sont assujettis à la TPS, à la TVQ ou à la TVH, selon le cas. Des taxes de vente,

taxes d'utilisation, taxes sur les produits et services, taxes de vente harmonisées, taxes sur la valeur ajoutée et taxes sur les opérations vous seront facturées, par suite d'opérations dans votre compte. Pour en savoir plus, veuillez consulter le Barème de frais.

Avis de modification des tarifs Nous vous fournirons : un préavis écrit au moins 60 jours en cas d'ajout ou d'augmentation de frais ou de commissions.

9. Documents relatifs aux comptes

Portefeuille futé BMO vous fournit les documents suivants à l'ouverture de votre compte :

- Conventions de compte de client, y compris la Convention de gestion de placements Portefeuille futé BMO, et les documents liés aux régimes enregistrés
- Déclaration relative aux conflits d'intérêts
- [Une trousse de bienvenue](#) comprendra les documents suivants :
 - [Barème des frais](#)
 - Processus de résolution des plaintes de BMO Groupe financier
 - Faire une plainte : Guide à l'intention des investisseurs
 - Comment puis-je récupérer mon argent? Guide à l'intention des investisseurs
 - Fonds canadien de protection des épargnants (brochure du FCPE)
 - Information relative à l'exécution des opérations visant des actions cotées en bourse
 - Divulcation relative aux liens
 - Votre protection en tant qu'investisseur
 - Notre relation mutuelle

10. Recours à un contact de confiance et retenues temporaires (pour les particuliers)

La réglementation canadienne en matière de valeurs mobilières exige que nous vous demandions le nom et les coordonnées d'une personne en qui vous avez confiance (votre « contact de confiance »), afin que nous puissions communiquer avec elle pour nous aider à protéger vos intérêts et vos actifs financiers dans certaines circonstances. Nous pourrions communiquer avec votre contact de confiance si nous remarquons des signes d'exploitation financière ou si vous présentez des signes de capacité mentale réduite, ce qui, selon nous, pourrait avoir une incidence sur votre capacité à prendre des décisions financières à l'égard de votre ou de vos

comptes. Nous pourrions également communiquer avec votre PRC pour confirmer vos coordonnées si nous ne parvenons pas à vous joindre après plusieurs tentatives, surtout si le fait de ne pas pouvoir entrer en contact avec vous est inhabituel. Nous pourrions également demander à votre PRC de confirmer le nom et les coordonnées d'un représentant légal, par exemple un tuteur légal, un liquidateur, un fiduciaire ou tout autre représentant personnel ou légal, par exemple un mandataire en vertu d'une procuration. En nous fournissant le nom et les coordonnées de votre PRC, vous nous confirmez que votre PRC vous autorise à nous fournir ces renseignements et qu'elle a accepté d'agir en cette qualité.

Si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous êtes victime d'exploitation financière ou que vos capacités mentales sont réduites, ce qui pourrait nuire à votre aptitude à prendre des décisions financières à l'égard de votre ou de vos comptes, nous pourrions appliquer une retenue temporaire sur votre compte ou sur une transaction en particulier. Nous vous enverrons un avis verbal ou écrit expliquant ce que nous avons fait, en plus de communiquer avec votre contact de confiance, comme il est indiqué ci-dessus.

11. Traitement des plaintes

Nous pouvons vous aider

Nos clients sont notre priorité et nous travaillons fort pour offrir une expérience client exceptionnelle. Cependant, si vous avez une plainte à formuler, nous vous encourageons à nous la faire connaître et à nous donner l'occasion de la résoudre. Nous nous engageons à résoudre votre plainte rapidement, efficacement et avec professionnalisme, car nous estimons qu'il est essentiel de garder votre confiance.

Pour en savoir plus sur le processus de résolution des plaintes, veuillez consulter la section « Plaintes relatives aux placements » de la brochure Processus de résolution des plaintes de BMO Groupe financier, qui vous a été remise à l'ouverture du compte, et que vous trouverez sur le site [Processus de résolution des plaintes de BMO Groupe financier](#).

Nous vous fournirons également un exemplaire de la brochure de l'OCRI : Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte, à l'ouverture de votre ou de vos comptes auprès de nous.

12. Disponibilité en ligne

Vous pouvez consulter votre compte nuit et jour pour voir vos placements et l'historique de vos opérations.

13. Pour communiquer avec nous

Vous avez une question? Nous sommes ici pour cela. N'hésitez pas à nous appeler au **1-844-895-3721**, du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (HE).

