

# Divulgation relative aux liens

**ConseilDirect (« ConseilDirect ») de BMO Ligne d'action** croit qu'un excellent moyen de vous aider à atteindre vos objectifs financiers est de vous donner un aperçu de ConseilDirect, notamment en ce qui a trait à la surveillance assurée par les organismes de réglementation de notre secteur, à notre façon de fonctionner, aux relevés et aux confirmations fournis; aux frais et aux commissions, ainsi qu'à notre processus de traitement des plaintes. Nous vous encourageons à conserver ce document dans vos dossiers aux fins de consultation ultérieure.

Veillez passer en revue cette déclaration ainsi que vos Conventions de client ConseilDirect. Si vous avez des questions au sujet de la présente divulgation, veuillez communiquer avec nous. Pour en savoir plus sur ConseilDirect, consultez notre [site web](#).

## Gardez le contact

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** : Assurez-vous de 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 (vos) compte(s) ou de vos 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, vos avis d'exécution et les autres rapports que vous recevez au sujet des avoirs et du rendement de votre compte.

Nous avons préparé la présente Divulgation relative aux liens afin de vous fournir une description des éléments suivants :

1. ConseilDirect et la façon dont nous sommes réglementés
2. Notre service et son fonctionnement
3. Comment fonctionne ConseilDirect?
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. Avantages reçus par BMO Ligne d'action
10. Documents relatifs aux comptes
11. Recours à une personne-ressource de confiance et retenues temporaires
12. Notre processus de résolution des plaintes
13. Disponibilité en ligne
14. Pour communiquer avec nous

Cette divulgation doit être lue en parallèle avec la Convention de client de ConseilDirect. Si vous avez des questions au sujet de la présente divulgation, veuillez communiquer avec nous au 1 844 274-3762.

## 1. ConseilDirect et la façon dont nous sommes réglementés

**À propos de ConseilDirect :** ConseilDirect est une plateforme de placement qui combine les placements en ligne à des conseils et du soutien personnalisés. ConseilDirect est un produit de BMO Ligne d'action Inc. (BMO Ligne d'action), un service de placement en ligne pour les opérations autogérées. BMO Ligne d'action est une filiale de la Banque de Montréal et un membre de BMO Groupe financier.

**Organismes de réglementation :** BMO Ligne d'action est un courtier en placement réglementé et votre représentant inscrit, désigné par ConseilDirect comme votre conseiller ConseilDirect, est inscrit pour offrir certains services en vertu des règles et de la surveillance de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). L'OCRI est l'organisme canadien d'autorégulation qui surveille l'ensemble des courtiers en placement et des opérations effectuées sur les marchés des titres de créance et les marchés des titres de capitaux propres au Canada. BMO Ligne d'action est membre de l'OCRI. L'OCRI établit des normes de qualité élevées en matière de réglementation et de placement, protège les 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.iiroc.ca](http://www.iiroc.ca) [www.ocri.ca](http://www.ocri.ca).

Les dix provinces et les trois territoires du Canada sont responsables de la réglementation des courtiers en valeurs mobilières, comme BMO Ligne d'action. 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.securities-administrators.ca](http://www.securities-administrators.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](http://www.fcpe.ca/fr).

## 2. Notre service et son fonctionnement

ConseilDirect est un service de placement qui combine les placements en ligne avec des conseils et du soutien personnalisés. ConseilDirect surveille continuellement votre portefeuille et vous avise en vous faisant des recommandations précises pour que votre portefeuille reste sur la bonne voie.

Un compte ConseilDirect est un compte sur honoraires non discrétionnaire qui offre aux clients des recommandations de placement fondées sur les renseignements personnels et financiers fournis par le client. ConseilDirect n'offre pas de services de gestion de portefeuille fournis par un gestionnaire de portefeuille. Le client prend ses propres décisions de placement et gère lui-même son portefeuille de placement. ConseilDirect n'offre pas de comptes de gestion discrétionnaire.

Avec ConseilDirect, vous pouvez saisir vos ordres au moyen de nos plateformes de négociation en ligne ou en passant un ordre par téléphone avec l'un de nos conseillers de ConseilDirect au 1 844 274-3762. ConseilDirect offre également un service Privilège de ConseilDirect aux clients qui détiennent 500 000 \$ ou plus avec ConseilDirect; ces clients ont directement accès au soutien d'un conseiller et à des services complets de planification financière.

Lorsque vous ouvrez un compte, vous devez sélectionner le profil d'investisseur qui vous convient le mieux. Un conseiller de ConseilDirect examinera votre profil pour déterminer si le service ConseilDirect vous convient et si un profil d'investisseur approprié a été sélectionné. 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 tolérance au risque et votre horizon de placement) soient à jour et exacts. Vous pouvez toujours consulter et passer en revue les renseignements à votre sujet actuels sur votre profil d'investisseur dans les préférences relatives au profil d'investisseur après avoir ouvert une session dans votre compte. Veuillez communiquer avec nous dès que possible pour mettre à jour vos renseignements lorsqu'un changement important survient concernant votre situation.

### Types de comptes

Dans le cadre de son service, ConseilDirect vous offre un large éventail de comptes, parmi lesquels choisir pour répondre à vos besoins en matière de placement, notamment :

- Compte au comptant – pour le client qui a l'intention de payer en espèces toutes les transactions exécutées dans son compte.
- Compte sur marge – pour le client qui souhaite emprunter en mettant en garantie la valeur des titres qu'il détient dans le compte. Les clients se verront imputer des intérêts sur les fonds empruntés en utilisant les titres détenus dans le compte en tant que garantie.
- Comptes non personnels (par exemple, fiducies, successions, sociétés par actions).
- Comptes d'épargne-retraite et comptes de revenu de retraite (par exemple, REER, FRR, CRI, etc.) – pour les clients qui souhaitent mettre leurs placements admissibles à l'abri de l'impôt immédiat.
- Régime enregistré d'épargne-études – pour le client qui souhaite accumuler un revenu libre d'impôt pendant qu'il économise en vue de payer les études d'un enfant.
- Compte d'épargne libre d'impôt – pour le client qui souhaite obtenir un revenu libre d'impôt et la possibilité de retirer de l'argent en cas d'urgence ou à d'autres fins sans incidence fiscale.

Certains types de titres ne peuvent pas être achetés ni transférés dans un compte ConseilDirect. Ces titres sont énumérés dans le Barème de frais et nombre d'opérations autorisées de ConseilDirect accessible sur notre site Web. Certains CPG doivent être détenus jusqu'à l'échéance. ConseilDirect ne vous permettra pas de vendre à découvert des titres ou des options de négociation, des contrats à terme standardisés, des marchandises ou des opérations de change.

### 3. Comment fonctionne ConseilDirect?

Grâce à ConseilDirect, vous recevrez des recommandations de placement qui correspondent à l'un des profils d'investisseur ci-dessous que nous vous avons recommandés qui vous convient :

#### Profil de revenu

Ce profil convient à l'investisseur qui privilégie la sécurité et qui a une préférence pour la préservation du capital et une croissance limitée. En général, l'investisseur qui vise le revenu dépend de ses placements. Il investit principalement dans les catégories d'actif plus sûres comme les espèces, les quasi-espèces et les titres à revenu fixe, et limite les placements dans les actions à rendement élevé. Son compte de placement est une source de liquidités. Ce type d'investisseur ne se sent pas à l'aise avec des fluctuations importantes de la valeur de son portefeuille d'une année à l'autre et est satisfait d'un taux de croissance égal à l'inflation. La répartition cible de l'actif pour ce profil est la suivante : 26 % d'actions et 74 % de titres à revenu fixe. La tolérance au risque de cet investisseur est faible ou moyenne. Il est disposé à accepter que son compte soit investi à hauteur de 10 % dans des actifs risqués.

#### Profil équilibré

Ce profil convient à l'investisseur modéré qui vise un revenu et une croissance à long terme afin d'obtenir un équilibre entre le risque et le rendement de ses placements. Il vise l'atteinte de ces objectifs au moyen d'une combinaison de titres à revenu fixe et de placements axés sur la croissance. Son compte de placement est parfois une source de liquidités. Cet investisseur recherche un taux de croissance légèrement supérieur à l'inflation; il sait que la valeur de son portefeuille peut fluctuer et cela ne l'inquiète pas. La répartition cible de l'actif pour ce profil est la suivante : 53 % d'actions et 47 % de titres à revenu fixe. La tolérance au risque de cet investisseur est moyenne. Il est disposé à accepter que son compte soit investi à hauteur de 20 % dans des actifs risqués.

#### Profil de croissance

Ce profil convient à l'investisseur patient. L'investisseur axé sur la croissance cherche à investir dans des titres qui affichent des perspectives de croissance supérieures à la

moyenne de leur secteur ou de l'ensemble du marché. Il investit principalement dans les titres de participation pour obtenir une croissance à long terme, et dans une moindre mesure, dans les espèces, les quasi-espèces et les titres à revenu fixe. Son compte de placement est rarement une source de liquidités. Cet investisseur recherche un taux de croissance supérieur à l'inflation; il sait que la valeur de son portefeuille peut fluctuer modérément et cela ne l'inquiète pas. La répartition cible de l'actif pour ce profil est la suivante : 80 % d'actions et 20 % de titres à revenu fixe. La tolérance au risque de cet investisseur est moyenne ou élevée, et il est disposé à accepter que son compte soit investi à hauteur de 30 % dans des actifs risqués.

#### **Profil dynamique**

Ce profil convient à l'investisseur audacieux. L'investisseur axé sur la croissance dynamique cherche à maximiser ses rendements en investissant dans des titres qui affichent des perspectives de croissance supérieures à la moyenne de leur secteur ou de l'ensemble du marché, et il est prêt à prendre un risque supplémentaire. Il investit principalement dans les titres de participation assortis d'un niveau de risque élevé pour obtenir un potentiel de croissance supérieur à long terme. Son compte de placement n'est pas une source de liquidités. Cet investisseur recherche un taux de croissance bien supérieur à l'inflation; il sait que la valeur de son portefeuille peut fluctuer considérablement et cela ne l'inquiète pas. La répartition cible de l'actif pour ce profil est la suivante : 100 % d'actions et 0 % de titres à revenu fixe. La tolérance au risque de cet investisseur est élevée. Il est disposé à accepter que son compte soit investi à hauteur de 100 % dans des actifs risqués.

Comme nos conseils en matière de placement correspondent à l'un de ces quatre profils d'investisseur, ConseilDirect pourrait ne pas convenir à tous les types d'investisseurs. ConseilDirect surveille votre portefeuille et fait des recommandations pour s'assurer que les positions de votre compte correspondent à votre profil d'investisseur selon les quatre critères clés suivants : (1) la répartition de l'actif, (2) le risque, (3) la diversification et (4) les cotes (actions, fonds d'investissement et FNB).

## **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 ConseilDirect 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) et qu'il ait des connaissances et de l'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 qu'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. Lorsque nous prenons connaissance de changements importants apportés à vos renseignements Bien connaître son client, votre

conseiller de ConseilDirect met à jour vos renseignements Bien connaître son client, ce qui régit vos évaluations de la convenance. Vous pouvez toujours voir et passer en revue les renseignements actuels sur votre profil d'investisseur que nous avons à votre sujet dans les préférences relatives au profil d'investisseur après avoir ouvert une session dans votre compte. Vous pouvez appeler votre conseiller de ConseilDirect en tout temps pour lui demander tous vos renseignements Bien connaître son client.

#### Évaluation de la convenance des placements

ConseilDirect examine quotidiennement la convenance au niveau du compte par rapport à votre profil d'investisseur approprié et passe votre intérêt avant tout, notamment lorsque :

- i. securities are received into or delivered out of your account, by way of deposit, withdrawal or transfer,
- ii. we become aware of a change in your KYC information that could result in a security or your account not satisfying our suitability determination requirements,
- iii. we become aware of a change in a security in your account that could result in the security or account no longer being suitable for your Investor Profile, or
- iv. we become aware of a change in asset allocation, risk or diversification that could result in your account no longer being suitable for your Investor Profile.

L'évaluation quotidienne de la convenance n'est pas touchée même s'il y a changement d'un conseiller de ConseilDirect.

ConseilDirect vérifiera si les placements dans votre compte conviennent toujours à votre profil d'investisseur en période de fluctuation du marché.

Si vous passez un ordre non sollicité jugé inapproprié par rapport à votre profil d'investisseur, ConseilDirect vous conseillera de ne pas poursuivre et vous recommandera une autre mesure. Si vous choisissez de passer l'ordre, il continuera d'être évalué en fonction de la convenance globale du compte.

Vous recevrez automatiquement des avis par courriel lorsque votre compte ne correspond pas à votre profil d'investisseur, vous invitant ainsi à prendre des mesures. Si vous ne répondez pas après un certain temps et que votre compte ne convient toujours pas à votre profil d'investisseur,

ConseilDirect peut prendre d'autres mesures, y compris des restrictions à l'égard du compte. Vous pouvez communiquer avec nous si vous avez des questions au sujet de ces avis.

Vos renseignements Bien connaître son client sont examinés avec vous au moins tous les 36 mois.

#### 5. Relevés et confirmations fournis

Nous vous fournirons un relevé de compte ainsi qu'une confirmation des opérations exécutées dans votre compte.

Nous vous fournirons 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.
- Vous recevrez également un relevé de compte de fin de mois d'octobre chaque année au cours de laquelle vous détenez un compte ConseilDirect à BMO Ligne d'action, 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 d'exploitation et liés aux opérations), ainsi que toute rémunération que nous avons reçue en votre nom de tiers.

- Dans votre relevé de fin de mois de décembre, BMO Ligne d'action Inc. ajoutera une section intitulée « Votre taux de rendement total », qui comprend votre rendement pondéré en fonction de la durée et le rendement pondéré en fonction des capitaux investis.

Si vous ne recevez pas de relevé dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle vous en recevez habituellement un, veuillez nous en informer et nous ferons enquête.

## 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.

Vous pouvez demander une copie de votre rapport annuel sur le rendement qui comprend les indices de référence. Vous pouvez également consulter une comparaison personnalisée des indices de référence sur notre site Web.

## 7. Conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts peut survenir lorsque (i) nos intérêts, y compris ceux de nos conseillers du service ConseilDirect, et vos intérêts en tant que clients (vous ou vos) peuvent ne pas concorder ou être différents, ou (ii) vous pouvez percevoir que nous sommes influencés à faire passer nos intérêts avant les vôtres, ou (iii) les avantages monétaires ou non monétaires qui s'offrent à nous, ou les conséquences négatives potentielles pour nous, peuvent avoir une incidence sur la confiance que vous avez en nous.

Nos conseillers du service ConseilDirect et nous traitons 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.

Notre Déclaration relative aux conflits d'intérêts de BMO Ligne d'action, qui vous a déjà été remise, fournit de plus

amples renseignements sur nos conflits d'intérêts importants. 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 ConseilDirect.

## 8. Frais et commissions

ConseilDirect vous fait part des frais et des commissions associés à votre (vos) compte(s) dans le Barème de frais et nombre d'opérations autorisées qui vous a été fourni à l'ouverture du compte et que vous trouverez sous ConseilDirect<sup>MD</sup> Barème de frais et nombre d'opérations autorisées.

Les frais imputés directement à vos comptes réduisent 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. Assurez-vous de comprendre les frais et de passer en revue les prospectus de chaque fonds.

### Honoraires de services-conseils

ConseilDirect facture des frais de consultation conformément au Barème de frais et nombre d'opérations autorisées. Les frais sont facturés chaque trimestre à terme échu et sont fondés sur les actifs facturables dans votre compte. Les actifs facturables comprennent les actions, les titres à revenu fixe et les fonds d'investissement. Les espèces, les fonds du marché monétaire et les fonds d'investissement qui comportent une commission de suivi ne sont pas considérés comme des actifs facturables et sont exclus du calcul des frais.



Un nombre prédéterminé d'opérations est inclus dans les commissions de consultation annuelles. Si vous dépassez votre limite d'opérations annuelle, vous pourriez être assujéti à des frais d'opérations supplémentaires. De plus, si la valeur du total des actifs de votre groupe de facturation est inférieure à un minimum prédéterminé, vous devrez payer des frais par opération. Pour en savoir plus, consultez le [Barème de frais et nombre d'opérations autorisées](#).

#### Autres frais et commissions liés au compte

ConseilDirect peut également facturer d'autres frais liés à la tenue continue de votre compte, y compris les frais d'administration des régimes enregistrés et les frais pour les comptes ConseilDirect non enregistrés qui sont dotés du service AccèsPlus. Nous pouvons également vous facturer d'autres services que nous vous offrons, y compris des opérations de change. Pour en savoir plus, consultez le Barème de frais et nombre d'opérations autorisées.

#### Frais de fermeture

adviceDirect accounts can only be closed by an adviceDirect Advisor. You will be required to pay any accrued unpaid advisory fees and any outstanding Excess Trade Charges will be collected separately. These fees and charges are subject to GST, QST, and/or HST where applicable.

#### Avis de changements

ConseilDirect vous avisera par écrit au moins 60 jours à l'avance de tous nouveaux frais ou de toute augmentation des frais.

### 9. Avantages reçus par BMO Ligne d'action

Nous pouvons recevoir une rémunération d'un émetteur d'un titre ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement. Cette rémunération peut comprendre des frais payés directement ou indirectement relativement à de nouvelles émissions d'actions ou d'autres produits de placement, comme des fonds d'investissement, des billets à capital protégé et d'autres billets structurés. Nous vous informons de toute rémunération reçue, conformément aux lois sur les valeurs mobilières.

Consultez également la Déclaration relative aux conflits d'intérêts qui vous a déjà été fournie et que vous trouverez sur notre site Web.

### 10. Documents relatifs aux comptes

ConseilDirect vous fournit les documents suivants à l'ouverture de votre compte :

- Conventions de client, y compris les conventions de compte de BMO Ligne d'action, les documents liés aux régimes enregistrés, les conventions de compte de la Banque de Montréal pour les comptes de BMO Ligne d'action assortis du service AccèsPlus et le document d'information sur les obligations à coupons détachés.
- Barème de frais et nombre d'opérations autorisées
- Protection de votre vie privée
- Divulgence relative aux liens
- Déclaration relative aux conflits d'intérêts de BMO Ligne d'action
- Processus de résolution des plaintes de BMO Groupe financier
- Comment l'OCRI protège les investisseurs
- 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)
- Société d'assurance-dépôts du Canada – Brochure officielle de la SADC\* (AccèsPlus seulement)
- Information relative à l'exécution des opérations
- Ouvrir un compte personnel

Remarque : Vous pouvez également accéder à ces documents en ligne.

### 11. Recours à une personne-ressource 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 « personne-ressource de confiance » ou « PRC »), 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 PRC 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 personne-ressource de confiance, comme il est indiqué ci-dessus.

## 12. Notre processus de résolution 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.

## 13. Disponibilité en ligne

Vous pouvez accéder à votre compte en ligne en tout temps pour passer en revue les positions de votre compte et l'historique de vos transactions, et choisir la façon dont vous souhaitez recevoir vos relevés.

## 14. Pour nous joindre

Vous avez une question? Nous sommes ici pour cela. Vous pouvez nous appeler du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (HE), au **1 844 274-3762 (en Amérique du Nord)** ou au **1 416 355-8366 (à frais virés à l'extérieur de l'Amérique du Nord)**.



« BMO (médaillon contenant le M souligné) » est une marque déposée de la Banque de Montréal, utilisée sous licence.

BMO Ligne d'action Inc. est une filiale en propriété exclusive de la Banque de Montréal.

ConseilDirect est un produit de BMO Ligne d'action Inc. ConseilDirect n'offre pas de services de gestion de portefeuille fournis par un gestionnaire de portefeuille. Le client prend ses propres décisions de placement et gère lui-même son portefeuille de placement. ConseilDirect n'offre pas de comptes gérés sous mandat discrétionnaire.

Membre - Fonds canadien de protection des épargnants et Membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements.

Dernière mise à jour : Octobre 2024