

RÈGLEMENT DES PLAINTES

Nous espérons que vous n'aurez jamais de plainte à formuler quant à votre carte MasterCard BMO ou à ses éléments, mais, le cas échéant, nous vous suggérons de communiquer avec nous pour qu'ensemble nous trouvions une solution. Voici les quatre étapes à suivre pour la résolution de différends :

POUR NOUS JOINDRE

Service à la clientèle

1-800-263-2263

Nos bureaux sont ouverts de 8 h à 23 h

(heure locale) tous les jours.

Si vous utilisez un appareil télécopieur (ATS), composez le 1-866-859-2089.

Carte perdue ou volée ou services de carte d'urgence (service jour et nuit)

1-800-361-3361 (sans frais au Canada et aux É.-U.)
514-877-0330 (à frais virés ailleurs)

Poste : P.O. Box 300
Station M
Toronto (Ontario) M6S 4X2

Télécopieur : 1-866-517-7428

RÈGLEMENT DES PLAINTES

Le processus de résolution des plaintes comprend les quatre étapes suivantes :

Étape 1

Discutez du différend avec le personnel du Service à la clientèle. Si vous n'obtenez pas satisfaction, faites appel au superviseur.

Téléphone : **1-800-263-2263**

ATS : **1-866-859-2089**

Vous pouvez aussi envoyer une lettre à la personne suivante :

Directeur principal, Service à la clientèle

BMO Banque de Montréal - Service à la clientèle

C.P. 3400, COP Streetsville

Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Télécopieur : **1-877-227-6428** (français)

Télécopieur : **1-877-887-9991** (English)

Étape 2

Si, après avoir suivi l'étape 1, le différend n'est pas résolu, vous pouvez communiquer avec la personne suivante :

Vice-président, Service à la clientèle

BMO Banque de Montréal - Service à la clientèle

C.P. 3400, COP Streetsville

Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Téléphone : **1-800-372-5111**

Télécopieur : **1-866-868-1827**

Étape 3

Si, après avoir suivi les étapes 1 et 2, le différend n'est toujours pas résolu, signalez-le à l'ombudsman de BMO Groupe financier.

Ombudsman de BMO Groupe financier

BMO Groupe financier

55 Bloor Street West, 8th Floor

Toronto (Ontario) M4W 3N5

Téléphone : **1-800-371-2541**

Télécopieur : **1-800-766-8029**

Adresse de courriel : **bmo.ombudsman@bmo.com**

Étape 4

Si vous n'êtes pas satisfait de la conclusion à laquelle parvient l'ombudsman de BMO Groupe financier, vous pouvez communiquer, dans les 180 jours suivants, avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

401 Bay Street, Suite 1505

P.O. Box 5 Toronto, ON M5H 2Y4

Téléphone : **1-888-451-4519**

Télécopieur : **1-888-422-2865**

Adresse de courriel : **ombudsman@obsi.ca**

www.obsi.ca

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est l'organisme qui encadre les institutions financières de régime fédéral pour s'assurer qu'elles appliquent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. Par exemple, elle veille à ce que les institutions financières informent les consommateurs de leurs pratiques concernant le règlement des plaintes, ainsi que des frais et des taux d'intérêt qui se rapportent à leurs produits et services. Si vous avez une plainte au sujet d'une infraction présumée à l'une de ces lois, vous pouvez en faire part à l'ACFC, aux coordonnées suivantes :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Édifice Entreprise, 6^e étage

427, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : **1-866-461-ACFC (2232) français**

1-866-461-FCAC (3222) English

Télécopieur : **1-866-814-2224**

www.fcac-acfc.gc.ca

POLITIQUE EN MATIÈRE DE TARIFICATION

Les frais, les taux d'intérêt et les autres prix liés aux cartes de crédit peuvent être modifiés.

Facturation annuelle

Les frais fixes associés aux cartes de crédit MasterCard BMO et aux éléments optionnels (l'Assurance maladie en voyage BMO 31 jours ou la Protection voyage BMO, par exemple) sont toujours facturés à votre compte de carte sur votre premier ou deuxième relevé mensuel après l'ouverture de votre compte ou lorsque vous ajoutez un élément optionnel à votre compte de carte. Ces frais sont ensuite facturés chaque année sur le premier relevé qui suit la date anniversaire de votre carte de crédit.

Ajout d'un élément optionnel

Si vous ajoutez à votre carte MasterCard BMO un élément optionnel à frais fixes (l'Assurance maladie en voyage BMO 31 jours ou la Protection voyage BMO, par exemple), les frais annuels se rapportant à l'élément en question sont calculés au prorata, en fonction de la prochaine date anniversaire de votre carte de crédit. En d'autres termes, une partie seulement des frais annuels est portée au compte de carte la première fois. Le montant calculé au prorata figurera sur votre prochain relevé. À la date anniversaire, nous vous facturons le plein montant des frais annuels correspondant pour l'année à venir.

Retrait d'un élément optionnel

Si vous retirez un élément optionnel (l'Assurance maladie en voyage BMO 31 jours ou la Protection voyage BMO, par exemple) dans les 10 jours qui suivent son ajout à votre compte de carte, ou dans les 30 jours qui suivent la date du relevé sur lequel sont inscrits les frais pour le renouvellement de l'élément, vous recevrez un remboursement complet. Après le délai de 10 jours suivant l'ajout d'un élément optionnel (ou après le délai de 30 jours suivant le renouvellement), l'élément est considéré comme payé à l'avance pour l'année, et vous ne pourrez donc pas recevoir un remboursement.

Passage à un niveau supérieur d'un élément optionnel

Si vous passez à un niveau supérieur d'un élément optionnel et que les frais sont plus élevés (de l'Assurance maladie en voyage BMO 17 jours à l'Assurance maladie en voyage BMO 31 jours, par exemple), nous vous remboursons le solde des frais annuels de l'élément optionnel initial et portons à votre compte de carte les frais annuels du nouvel élément optionnel, calculés au prorata.

Passage à un niveau inférieur d'un élément optionnel

Si, dans les 30 jours qui suivent la facturation de l'élément initial, vous passez à un niveau inférieur d'un élément optionnel et que les frais sont moins élevés (de l'Assurance maladie en voyage BMO 31 jours à l'Assurance maladie en voyage BMO 17 jours, par exemple), vous recevez un remboursement complet. Nous porterons ensuite à votre compte de carte les frais annuels du nouvel élément optionnel, calculés au prorata en fonction de la prochaine date anniversaire de votre compte de carte. Après le délai de 30 jours, l'élément optionnel est considéré comme étant payé à l'avance pour le reste de l'année, et vous ne pourrez donc pas recevoir un remboursement.

Vous voulez en savoir plus?

Appelez le Service à la clientèle, au 1-800-263-2263.

Les renseignements contenus dans le présent guide sont exacts en date du 1^{er} janvier 2011 et peuvent être modifiés.

1. Une année correspond à la période de 12 mois qui suit la date anniversaire de votre compte, soit la date à laquelle votre compte a été ouvert. Si vous y êtes admissible, un crédit égal aux frais annuels de votre compte sera inscrit au relevé sur lequel ces frais annuels sont facturés.
2. L'assurance achats et l'assurance prolongation de garantie sont offertes par la Compagnie d'assurance Allianz Risques mondiaux É.-U.
3. Sous réserve de la disponibilité du crédit et d'une vérification de l'identité. Des frais s'appliquent aux avances de fonds.
4. Si vous retirez de votre compte un élément optionnel avant la date anniversaire de l'ouverture de votre compte, il se peut que vous ne receviez pas un remboursement complet.
5. Les indemnités d'assurance sont fournies par la Compagnie d'assurance Allianz Risques mondiaux É.-U. et par Chubb du Canada Compagnie d'Assurance.
6. Si votre carte est utilisée sans votre autorisation, vous n'êtes pas tenu responsable si vous n'avez pas contribué intentionnellement à l'utilisation non autorisée; vous avez pris les précautions raisonnablement nécessaires pour prévenir le vol, la perte ou l'utilisation abusive de votre carte; vous avez gardé votre NIP secret et dans un endroit séparé de votre carte; vous nous avez informés par téléphone dans les 24 heures suivant le moment où vous vous êtes rendu compte que votre carte avait été volée, perdue ou utilisée abusivement ou vous avez su ou soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait votre NIP; votre carte n'a pas été utilisée sans autorisation plus d'une fois dans les 12 mois précédents; votre compte est en règle. Si vous ne respectez pas tous ces critères, vous serez responsable de tous les frais liés à l'utilisation non autorisée de votre carte ou de votre compte.

^{MD} Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

^{MCC}/^{MB} Marque de commerce/marque déposée de MasterCard International Incorporated.

COORDONNÉES DU SERVICE MASTERCARD BMO

Questions

1-800-263-2263

Carte perdue ou volée ou services de carte d'urgence

1-800-361-3361

514-877-0330

(à frais virés)

ATS (appareil télécopieur)

1-866-859-2089

Adresse postale

Service à la clientèle –

Carte Mastercard BMO

C. P. 11064

Succursale Centre-ville

Montréal (Québec)

H3C 5A2

Pour vérifier votre compte en ligne :

bmo.com/mastercard/fr

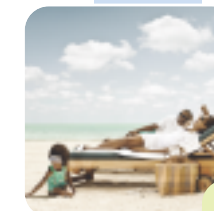
GUIDE DES AVANTAGES

Carte MasterCard^{MD} BMO en dollars US

Particularités



Acceptation dans le monde entier



Sécurité



33469325/10034343 (01/11)

VOTRE CARTE



Payer les achats US en dollars US et éviter les coûts et l'incertitude liés aux fluctuations du taux de change.

Grâce à votre nouvelle carte MasterCard^{MD*} BMO en dollars US, vous avez un mode de paiement pratique pour vos voyages et vos achats aux États-Unis. Votre carte comprend plusieurs caractéristiques de base pour votre commodité et votre protection. De plus, nous prenons les mesures nécessaires pour veiller à la protection de votre carte et des renseignements qui vous concernent.

Vous trouverez dans le présent guide des renseignements à ce sujet ainsi que de l'information sur les caractéristiques de base et les éléments optionnels de votre carte.



La carte MasterCard BMO en dollars US

Utilisez votre nouvelle carte pour régler tous vos frais de voyage et vos achats aux États-Unis, ainsi que vos achats en ligne sur les sites de commerçants américains. Votre relevé mensuel indiquera exactement combien vous avez dépensé en dollars US, et le paiement de votre compte sera effectué en dollars US. De plus, si vous réglez 1 000 \$ US ou plus avec votre carte pendant l'année, vous n'aurez pas à payer les frais annuels pour l'année suivante.¹

CARACTÉRISTIQUES DE BASE

Votre carte MasterCard BMO est remplie d'avantages : protection, commodité, acceptation partout dans le monde, assistance routière, et plus.

PROTECTION

Technologie des puces intégrée

Votre carte MasterCard BMO est protégée plus que jamais grâce à la technologie des puces. En effet, elle contient une puce intégrée dont le chiffrement complexe est extrêmement difficile à contrefaire. Avec une carte à puce, votre NIP est un élément de sécurité important requis pour faire des achats chez les commerçants qui utilisent la technologie des puces. Vous devez le composer comme vous le faites actuellement pour les transactions par carte de débit. Pour en savoir plus, consultez bmo.com/puce.



Technologie *PayPass*^{MD*} de MasterCard

Avec la fonction TapezPartez^{MD*}, il est pratique, rapide et simple de régler les petits achats : vous « tapez » votre carte et voilà, vous « partez ». Vous n'avez pas à glisser votre carte dans le lecteur dans les commerces qui affichent le symbole MasterCard *PayPass*.



Assurance prolongation de garantie et assurance achats²

Pour la majorité des achats que vous payez avec votre carte MasterCard BMO, nous doublons la garantie originale de fabricant pour une période additionnelle maximale d'un an et vous offrons une assurance en cas de vol ou d'endommagement pendant les 90 jours qui suivent la date d'achat.

Pour tout savoir sur l'assurance prolongation de garantie et l'assurance achats, reportez-vous au certificat d'assurance ci-joint.

COMMODITÉ

Acceptation partout dans le monde

Votre carte MasterCard BMO est acceptée dans près de 30 millions d'établissements dans le monde. En cas d'urgence, vous pouvez appeler jour et nuit, de presque partout dans le monde, le service téléphonique MasterCard, au **1-800-247-4623** au Canada ou aux États-Unis ou au **314-275-6690** ailleurs (à frais virés). Un représentant parlant votre langue pourra vous aider à :

- signaler la perte ou le vol de votre carte;
- obtenir une carte de remplacement ou une avance de fonds d'urgence³;
- trouver un guichet automatique qui accepte la carte MasterCard.

Modes de règlement du compte

Pour être affectés au paiement de votre compte MasterCard BMO en dollars US, les fonds doivent nous être versés en dollars US. Diverses options s'offrent à vous pour le règlement de votre compte :

- **Prélèvement automatique** – Établissez un prélèvement automatique mensuel dans votre compte en dollars US de BMO Banque de Montréal pour payer votre compte de carte MasterCard BMO. Pour en savoir plus, appelez-nous au **1-800-263-2263**.
- **Poste** – Inscrivez le numéro de votre compte au verso de votre chèque ou mandat-poste en dollars US et envoyez-le à :
Centre de paiements
P.O. Box 1200
STN D
Toronto (Ontario) M9A 5B4
- **En personne** – Réglez votre compte en personne, dans n'importe quelle succursale de BMO Banque de Montréal.

VALEUR AJOUTÉE

Services routiers à la carte BMO

Fournis par l'Association de l'Automobile Dominion, les Services routiers à la carte BMO sont offerts en tout temps et sur la plupart des routes au Canada et aux États-Unis. Les frais sont simplement portés à votre compte MasterCard BMO. Pour en savoir plus, consultez bmo.com/servicesroutiers ou composez le **1-866-731-4998**.

Voyager l'esprit tranquille

Avant de partir, appelez-nous au **1-800-263-2263** pour nous informer de votre voyage et de votre destination. Nous pourrions vous éviter certains problèmes relatifs aux transactions par carte.

ÉLÉMENTS OPTIONNELS⁴

*Vous pouvez ajouter à votre carte MasterCard BMO des éléments optionnels conçus pour répondre à une variété de besoins, selon votre style de vie. Pour en savoir plus ou pour ajouter à votre carte n'importe lequel des éléments optionnels ci-dessous, composez le **1-800-263-2263**.*

ASSURANCES VOYAGE⁵

Nous vous offrons des produits d'assurance et des services d'assistance valables toute l'année pour vous protéger, vous et votre famille, pendant vos escapades de fin de semaine ou vos vacances de rêve.

- **Protection voyage BMO**
Comprend des assurances voyage et des services d'assistance pour toute la famille, qui vous aideront en cas de difficultés en voyage ou lorsque vous utilisez une voiture de location.
- **Assurance maladie en voyage BMO**
Vous pouvez parcourir le monde sans vous soucier des frais médicaux d'urgence et sans avoir à faire de démarches de dernière minute pour trouver une assurance. Cette assurance est très avantageuse, même pour les escapades de fin de semaine.

Pour en savoir plus, consultez le site bmo.com/mastercard/fr, ou composez le **1-800-263-2263** afin de discuter avec nous de la protection qui vous convient. Tous les frais applicables aux éléments optionnels seront facturés en dollars US à votre compte MasterCard BMO en dollars US.

SÉCURITÉ

La protection des renseignements qui vous concernent vous préoccupe. Elle est aussi importante pour nous. Nos éléments de sécurité protègent votre carte de crédit contre l'utilisation non autorisée. Ils sont gratuits et sont offerts automatiquement avec votre nouvelle carte.

NIP

Avec l'arrivée de la technologie des cartes à puce, votre numéro d'identification personnel (NIP) est un élément de sécurité important requis pour faire toutes vos transactions par carte de crédit, y compris les achats et les avances de fonds au guichet automatique. Votre NIP est confidentiel, et vous devez le conserver dans un endroit distinct de votre carte en tout temps. Vous pouvez changer votre NIP à n'importe quel guichet de BMO Banque de Montréal, n'importe quand.

SECURECODE^{MC*}

Le service SecureCode de MasterCard vous procure un moyen simple et sécurisé de régler vos achats dans des milliers de magasins virtuels. Il vous protège aussi contre l'utilisation non autorisée de votre carte lorsque vous faites des achats en ligne chez les détaillants participants. Avec le service SecureCode de MasterCard, c'est vous qui avez le contrôle de vos achats par Internet. Vous êtes la seule personne à pouvoir autoriser les transactions en ligne à l'aide de votre mot de passe SecureCode.

REPLACEMENT DE CARTE PERDUE OU VOLÉE OU FONDS D'URGENCE

Si votre carte est perdue ou volée pendant un voyage en Amérique du Nord, vous devez immédiatement appeler les Services de carte d'urgence, au **1-800-361-3361** (sans frais). Ailleurs, appelez-nous à frais virés au **514-877-0330**. Vous pouvez obtenir une carte de remplacement ou jusqu'à 1 000 \$ en fonds d'urgence habituellement en deux jours ouvrables³.

PROTECTION RESPONSABILITÉ ZÉRO

Vous ne serez pas tenu responsable pour la plupart des achats non autorisés faits en personne, par téléphone ou par Internet⁶. Pour en savoir plus, reportez-vous à votre Contrat du titulaire de carte MasterCard BMO.