

Bank of Montreal Europe plc: Traitement des réclamations

Nous nous engageons à fournir à nos clients le plus haut niveau de service. Si une plainte est reçue, nous visons à résoudre le problème dans les meilleurs délais. Dès réception, une réponse sera envoyée dans les cinq jours ouvrables pour accuser réception de la plainte et fournir le nom de la personne qui traite le problème. Si votre plainte n'a pas été résolue dans les 20 jours ouvrables, nous vous enverrons une mise à jour écrite. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque le problème n'est pas résolu dans les 40 jours ouvrables, nous vous contacterons par courrier électronique pour vous informer du moment où vous pouvez vous attendre à une réponse complète.

Nous ferons de notre mieux pour arriver à une résolution équitable et raisonnable.

Nous adresser une réclamation

Pour faire une réclamation merci de contacter:

Département Compliance

Bank of Montreal Europe Plc

6th Floor

2 Harbourmaster Place

IFSC

Dublin 1

D01 X5P3

Irlande

Phone : 00353 1 6147800

Email: BMECompliance@BMO.com

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale à votre plainte, vous avez le droit de saisir le médiateur des services financiers et des retraites. Les coordonnées sont ci-dessous:

Financial Services and Pensions Ombudsman

Lincoln House

Lincoln Place

Dublin 2

D02 VH29

Ireland

Phone: 00353 1 567 7000 ou 00353 1890 882090

Email: info@fspo.ie

Pour les clients de la filiale française à Paris, vous pouvez également contacter:

Autorité Des Marchés Financiers (AMF)

17 Place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

France

Phone: 0033 1 53 45 60 00

Notez que dans les deux mois suivant le dépôt de votre plainte, dans l'éventualité peu probable où BME n'ait pas reçu de réponse, ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse finale à votre plainte, vous pouvez contacter l'AMF directement.

Décembre 2019