

Ce que pensent les Canadiens de leur secteur bancaire



Faits saillants

» 75 % des Canadiens ont une impression favorable des banques au Canada; un quart des Canadiens a une impression « très favorable ».

» 81 % des Canadiens reconnaissent que les banques du Canada sont plus stables et plus solides que les banques à travers le monde.

» 76 % des Canadiens croient que les banques jouent un rôle important dans la reprise économique du pays.



Résultat

Une vaste majorité de Canadiens a une opinion favorable des banques et convient que les banques au pays ont un meilleur rendement que les banques ailleurs dans le monde car elles ont su maintenir des pratiques de prêt judicieuses, des frais adéquats et un niveau de rentabilité. Également, la plupart des Canadiens croient que nos banques sont plus stables qu'ailleurs dans le monde et qu'un secteur bancaire solide est un facteur essentiel à notre compétitivité internationale et à l'appui aux entreprises locales.

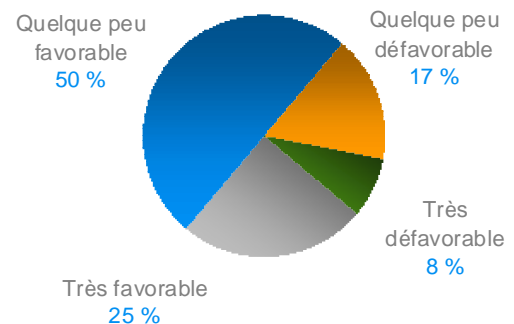
La firme de recherche *The Strategic Counsel* a demandé aux Canadiens ce qu'ils pensent de leurs banques, du système bancaire du pays et des efforts internationaux visant à réglementer davantage le secteur bancaire mondial¹.

Les Canadiens ont une opinion favorable de leurs banques

Les activités des banques relèvent du service à la clientèle. Les banques déploient des efforts considérables pour faciliter l'accès des clients aux services bancaires en prolongeant les heures d'ouverture de leurs succursales, en améliorant les services bancaires en ligne et par téléphone et en demeurant à l'écoute des clients afin de mieux répondre à leurs besoins. Ce niveau de service à la clientèle a contribué à l'opinion favorable des Canadiens à l'endroit des banques :

- Les trois quarts des Canadiens, de toutes les régions du pays, ont une impression favorable des banques au Canada.
- Appelés à expliquer leur opinion favorable, la plupart des répondants l'attribuent au fait qu'ils reçoivent un bon service personnalisé, n'ont aucun problème avec leur banque et que celle-ci cherche toujours à répondre aux besoins de ses clients.

Opinions sur les banques



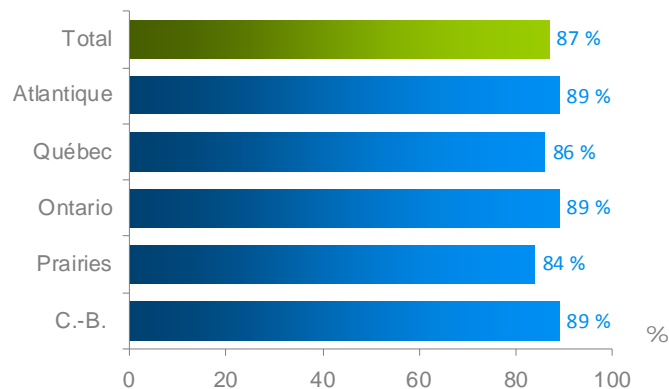


- Une enquête auprès de clients des banques, menée par *Ernst & Young*, a confirmé cette évaluation : la majorité des clients Canadiens (66 %) est satisfaite du niveau des services personnalisés offerts par les banques au pays².
- Également, cette bonne impression vient de la réalisation que les banques protègent la confidentialité et les renseignements personnels des clients (81 %), et qu'elles exploitent efficacement la technologie au profit de leurs clients (78 %).

Un secteur bancaire stable et solide est important pour les Canadiens

Un système bancaire stable et solide est un élément essentiel à la reprise économique du pays et à la santé économique des collectivités. Les Canadiens sont confiants quant au bon rendement et à la stabilité de leurs banques.

Importance d'un secteur bancaire solide



- 81 % des Canadiens reconnaissent que les banques au pays sont plus stables et plus solides que les banques à travers le monde, et 48 % croient que les banques du Canada sont « beaucoup plus » stables.
- Les Canadiens maintiennent que les banques du pays ont eu un rendement de loin meilleur que celui de la plupart des banques dans le monde en raison de leurs pratiques commerciales, notamment des prêts judicieux, des frais raisonnables et une rentabilité soutenue. Près des trois quarts (74 %) des Canadiens sont d'accord avec cette opinion.
- 76 % indiquent que les banques du Canada jouent un rôle important dans la reprise économique au pays.
- Une enquête indépendante menée par la firme *Ernst & Young* a révélé que, au Canada, la confiance des consommateurs dans les banques n'a pas changé malgré les récents bouleversements économiques mondiaux.

Neuf Canadiens sur dix (87 %) continuent de croire qu'il est important d'avoir un secteur bancaire solide, capable de livrer concurrence sur la scène internationale et de soutenir les entreprises canadiennes.

Bon choix et saine concurrence



Les Canadiens bénéficient d'un niveau élevé de concurrence et de choix sur le marché des services financiers. Soixante-dix-sept banques canadiennes et étrangères se livrent concurrence pour la clientèle non seulement entre elles, mais également avec une série d'autres fournisseurs de services financiers, y compris 35 sociétés de fiducie, 70 compagnies d'assurance-vie, environ 200 sociétés de financement, plus d'un millier de caisses d'épargne et de crédit et de caisses populaires, ainsi qu'une série d'organismes financiers des gouvernements fédéral et provinciaux. Appelés à donner leur point de vue sur la concurrence dans le secteur bancaire, voici ce que pensent les répondants :

- Les deux tiers des Canadiens (67 %) croient qu'il existe une saine concurrence dans le secteur bancaire canadien.
- Lorsque les répondants sont informés de la présence d'environ 70 banques au Canada, de même que des caisses d'épargne et de crédit, ils sont 89 % à reconnaître que les consommateurs bénéficient d'un vaste choix en matière de services financiers.

¹ Toutes les données proviennent d'un sondage mené par *The Strategic Counsel* pour le compte de l'Association des banquiers canadiens, à moins d'indication contraire. Les résultats reposent sur un échantillon représentatif d'adultes canadiens de 18 ans et plus. Les répondants ont été sondés par téléphone du 3 au 9 mai 2011. L'échantillon de 1 200 est exact dans une proportion de $\pm 2,9$ points de pourcentage, 19 fois sur 20.

² Ernst & Young, Global Consumer Banking Survey, 2011

Renseignements généraux

1-800-263-0231 ou
inform@cba.ca

Médias

Christelle Chesneau
Coordonnatrice
Direction du Québec
514-840-8747, poste 722
cchesneau@cba.ca

» L'Association des banquiers canadiens représente ses banques membres, soit des banques canadiennes ainsi que des filiales et des succursales de banques étrangères exerçant des activités au Canada, et leurs 267 000 employés. L'ABC préconise l'adoption de politiques publiques efficaces, favorisant le maintien d'un système bancaire solide et stable au profit des Canadiens et de l'économie canadienne. Également, l'Association encourage la littératie financière pour permettre aux individus de prendre des décisions éclairées en matière de finance.