

Les banques et les consommateurs



Faits saillants

» Plus de 96 % des Canadiens sont titulaires d'un compte de banque.

» Plus de 64 % des ménages canadiens paient la totalité du solde de leur carte de crédit chaque mois.

» Les Canadiens sont des emprunteurs avertis. Seulement 0,38 % des prêts hypothécaires sont en souffrance.



En bref

Pour les consommateurs et les entreprises, le système concurrentiel canadien offre une bonne valeur, un accès facile et un vaste choix.

Le système bancaire concurrentiel canadien offre, aux consommateurs et aux petites entreprises, une bonne valeur, un accès facile et un vaste choix. En effet, parmi les 77 banques établies au Canada, 40 offrent aux consommateurs canadiens des produits et des services financiers (comptes bancaires, cartes de crédit, prêts, services de placement, etc.).

Services bancaires abordables

Plus de 96 % des Canadiens sont titulaires d'un compte de banque. Qu'il s'agisse d'un compte d'épargne, de chèque, à faibles frais, pour étudiants, pour aînés, VIP ou de base, les Canadiens disposent d'un éventail de choix et de plus de 100 forfaits bancaires sur le marché.

- Les banques ont mis beaucoup d'efforts pour pouvoir offrir des comptes à 4 \$ ou moins par mois à ceux qui en ont besoin ou qui les demandent.
- Au Canada, 60 % des titulaires de comptes dépensent 15 \$ ou moins par mois en frais de services bancaires et près de 31 % ne paient aucuns frais de service¹.
- Des comptes gratuits ou à rabais sont offerts aux jeunes, aux étudiants et aux aînés.
- Les prêts sur salaire ne sont aucunement une solution pour les besoins d'emprunt de petites sommes ou à court terme. Les protections de découvert, les lignes de crédit et les cartes de crédit à faible taux constituent des solutions de rechange abordables. Par ailleurs, les banques soutiennent les services conseils en matière de crédit, au besoin.

Crédits aux entreprises

Les banques jouent un rôle essentiel dans les opérations des petites et moyennes entreprises (PME). En effet, elles répondent à leurs divers besoins financiers, permettant de stimuler ainsi l'innovation, le développement et la croissance.

- 78 % des PME ont signalé une relation positive avec leur principale institution financière².
- Les propriétaires de PME font preuve de loyauté : la moitié entretient une relation avec sa principale institution financière depuis plus de 10 ans, et, de ce taux, 22 % sont avec la même institution financière depuis plus de 20 ans³.



Prêts hypothécaires

Le système bancaire canadien demeure accessible, abordable et concurrentiel. Les Canadiens sont confiants que leurs dépôts sont en sécurité et ils continuent à tirer profit du crédit à faible coût, notamment les prêts hypothécaires.

- Les Canadiens sont des emprunteurs avertis. Seulement 0,38 % des prêts hypothécaires sont en souffrance⁴.
- Les banques ont élaboré un modèle de document hypothécaire explicatif en langage simple afin de faciliter aux clients la compréhension des conditions contractuelles.

Cartes de crédit

La carte de crédit est un outil de paiement pratique et commode qui peut être utilisé dans 30 millions de commerces répartis sur 170 pays au monde. Les cartes de crédit sont :

- Accessibles – Comme il s'agit d'un crédit non garanti, aucune garantie de prêt n'est nécessaire. En plus, aucun intérêt n'est calculé entre la date de l'achat et la fin de la période de facturation.
- Pratiques – Les cartes de crédit peuvent être utilisées 24 heures sur 24, sept jours sur sept, tout au long de l'année et vous permettent de payer votre achat instantanément.
- Sécuritaires – Les cartes de crédit offrent une protection contre la fraude sans aucune responsabilité assumée par le détenteur.

La plupart des Canadiens paient le solde total de leur carte de crédit chaque mois :

- Plus de 64 % des ménages canadiens paient la totalité du solde de leur carte de crédit chaque mois⁵. Et 93 % de ceux qui n'acquittent pas le solde en entier déclarent verser une somme supérieure au minimum requis⁶.
- La majorité des Canadiens utilise la carte de crédit comme un moyen de paiement et non comme un prêt. Donc, ils sont attirés par les programmes de primes, l'assurance, les rabais chez les détaillants et les programmes de fidélisation.
- Les consommateurs peuvent choisir parmi plus de 70 cartes de crédit à faible taux d'intérêt⁷.

Technologie

Les banques au Canada continuent à investir dans la nouvelle technologie afin de permettre à leurs clients d'utiliser les services bancaires lorsqu'ils le désirent. Les consommateurs peuvent :

- Retirer de l'argent à plus de 59 000 GAB.

- Payer leur achat par carte chez 450 000 détaillants au pays.

Entre 1996 et 2009, les six plus grandes banques avaient investi 55,8 milliards de dollars en technologie afin de garantir l'accessibilité, la sécurité et la commodité du système bancaire.

Facilité des services bancaires

Les Canadiens peuvent effectuer les transactions bancaires de divers moyens, notamment en ligne, sur leur téléphone cellulaire, à un GAB et par téléphone, sans oublier la méthode traditionnelle, soit une visite à la succursale.



- Les Canadiens ont accès aux services bancaires 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
- 45 % des Canadiens disent qu'ils ont principalement recours aux services en ligne⁸.
- 5 % des Canadiens disent avoir utilisé les services bancaires mobiles au cours de l'année dernière et 23 % prévoient utiliser cette méthode dans les deux à trois prochaines années⁹.

Éducation des consommateurs et littératie financière

La littératie financière est une habileté nécessaire à la vie quotidienne et les Canadiens conviennent que la compréhension des questions liées à l'argent et aux finances est une importante composante de l'éducation des adolescents.

Près de 600 banquiers à l'échelle du Canada animent bénévolement *Votre Argent*, le séminaire de littératie financière de l'ABC destiné aux jeunes (<http://votreargent.cba.ca>).

Le système bancaire canadien, stable et sécuritaire

La majorité des Canadiens est d'accord que les banques au pays sont plus stables et sécuritaires que les banques ailleurs dans le monde, grâce à de meilleures pratiques d'affaires.

- 79 % des Canadiens pensent que les banques jouent un rôle important pour s'assurer que le système bancaire du pays est l'un des plus efficaces et des plus stables au monde¹⁰.
- 85 % des Canadiens attribuent l'efficacité de notre système bancaire, qui n'a pas failli même durant la crise financière, à la prudence dont ont fait preuve les banques en termes de services de prêts et de crédit¹¹.
- Le Forum économique mondial a qualifié le secteur bancaire du Canada du plus solide au monde pour la quatrième année de suite.
- Le secteur bancaire aide le Canada à croître, générant 55 milliards de dollars, soit environ 3 % du PIB.

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.

¹ The Strategic Counsel, *Assessment of Canada's Banks*, mai 2011

² The Strategic Counsel, *SME Survey*, août 2009

³ Idem

⁴ ABC, janvier 2012

⁵ Strategic Counsel, *Assessment of Canada's Banks*, mai 2011

⁶ Idem

⁷ Comparaison des cartes par l'ACFC, décembre 2010

⁸ The Strategic Counsel, *Technology and Banking*, mai 2010

⁹ Idem

¹⁰ The Strategic Counsel, *Assessment of Canada's Banks*, mai 2011

¹¹ Idem