

# Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂNÉS CANADIENS

## AYEZ L'OEIL SUR VOTRE ARGENT : TECHNOLOGIE ET OPÉRATIONS BANCAIRES

Le feuillet n° 3 traite de certains des changements liés aux opérations bancaires courantes et des questions qui en découlent. Il renferme en outre quelques trucs sur la façon d'utiliser ces nouvelles technologies.

L'activité bancaire a changé de façon radicale au cours des dernières décennies en raison des percées technologiques. De nombreux Canadiens, y compris de plus en plus d'ânés, utilisent maintenant les services bancaires par téléphone ou par Internet, ou encore les guichets automatiques, pour effectuer leurs transactions courantes. Selon l'Association des banquiers canadiens, plus de 60 % des consommateurs font la plupart de leurs transactions bancaires par voie électronique. Cinquante deux pour cent des personnes de plus de 55 ans ont déjà utilisé un guichet automatique. Et d'autres changements sont à prévoir, par exemple les guichets commandés à la voix.

Les **guichets automatiques** sont situés à divers endroits, comme à l'intérieur ou à proximité des banques, dans les épiceries, les commerces de détail et les stations-service. Pour utiliser un guichet automatique, vous devez obtenir de votre institution bancaire un **numéro d'identification personnelle**

(NIP) et une carte bancaire.

Vous pouvez déposer ou retirer de l'argent, faire des virements vers un autre compte, régler des factures ou obtenir un imprimé de votre solde et de vos

dernières transactions. La transaction la plus facile et la fréquemment effectuée dans les guichets automatiques est le retrait en espèces. Même si vous préférez faire affaire avec un caissier, les guichets peuvent : vous sauver du temps s'il y a une file au comptoir bancaire, vous donner accès aux services en tout temps et vous éviter de transporter de fortes sommes, surtout en voyage.



Les **cartes bancaires** – Vous pouvez utiliser votre carte au guichet automatique ou pour régler des achats si le détaillant possède le **service de paiement direct**. À la caisse, vous ou l'employé passerez votre carte bancaire (aussi appelée carte de débit ou carte client) dans un appareil qui transférera de façon électronique l'argent de votre

compte à celui du détaillant une fois que vous aurez entré votre **NIP** et vérifié la transaction.

**Désavantages :** La disposition et le fonctionnement des **guichets automatiques** et des appareils de **paiement direct (Interac)** varient grandement, ce qui peut créer de la confusion. Les particularités techniques utiles, telles la vitre anti-reflets, l'impression en gros caractères ou les claviers numériques faciles à utiliser, ne sont pas uniformes, ce qui peut décourager certains aînés de se servir des **guichets automatiques**. En outre, la mémorisation du NIP peut poser un problème pour ceux et celles qui ont des troubles de la mémoire.

Les **services bancaires par Internet** sont accessibles à partir de votre ordinateur et permettent la plupart des transactions, à l'exception des dépôts et des retraits. Vous avez besoin de votre carte bancaire et d'un mot de passe préenregistré. Vous pouvez ensuite effectuer vos transactions en tout temps dans le confort de votre foyer. Cela est pratique, rapide et de plus en plus sécuritaire.

Si vous possédez un téléphone à touches, les **services bancaires par téléphone** peuvent vous éviter une visite à la banque en vous permettant de payer des factures, d'effectuer des virements entre comptes et de vous enquêter de votre solde ou de vos dernières transactions. Vous devez choisir un mot de

passer et faire savoir à votre banque quels comptes vous souhaitez payer de cette façon. Cela est sûr et permet de sauver du temps et de l'énergie, surtout par mauvais temps. N'oubliez pas d'informer votre banque si vous changez de numéro, afin qu'elle puisse mettre à jour l'information qui vous donne accès aux services bancaires par téléphone.

---

## Conseils au sujet des opérations bancaires

- ◆ Votre **carte bancaire**, aussi appelée **carte client**, est précieuse. Jumelée à votre **numéro d'identification personnel (NIP)**, elle donne accès à votre compte.  
→ Ne laissez personne l'utiliser et ne dévoilez jamais votre NIP.
- ◆ Lors du choix de votre **NIP**, n'utilisez jamais votre date de naissance ou d'autres numéros qui pourraient être inscrits dans votre sac à main ou votre portefeuille, et ce bien qu'il soit pratique d'utiliser des chiffres et des lettres qui signifient quelque chose pour vous. Si vous devez écrire votre **NIP**, gardez-le à un endroit distinct de votre carte et faites en sorte que l'on ne puisse savoir qu'il s'agit d'un « code ». Ne paniquez pas si vous l'oubliez ou l'égariez. Rendez-vous simplement à la banque (munissez-vous de papiers d'identité) pour en choisir un autre.
- ◆ Des guichets automatiques privés « à **étiquette blanche** » sont parfois installés

dans les commerces ou les restaurants. En général, les frais d'utilisation en sont plus élevés que ceux des guichets appartenant à des banques.

- ◆ Soyez conscient de votre entourage lorsque vous êtes au guichet automatique, surtout si l'endroit est sombre. Vous pouvez demander à un parent ou un ami de vous y accompagner.
- ◆ Tirez avantage du **dépôt direct** de vos chèques de retraite ou de revenus. Cela est sûr tout en étant pratique, puisque votre argent est déposé le même jour de chaque mois dans votre compte. Vous recevez ensuite un état de compte à domicile. N'oubliez pas de vérifier votre livret ou votre état de compte pour bien vous assurer que les dépôts ont été faits.
- ◆ Lorsque vous utilisez les **services bancaires par téléphone**, vous devez lire la longue série de chiffres qui se trouve au recto de votre carte. Ce n'est ni votre NIP ni votre numéro de compte. Il peut être utile d'inscrire ce numéro avant de composer le numéro sans frais de la banque, puisqu'il est parfois difficile de le lire sur la carte. Une fois votre transaction effectuée, un message électronique vous donnera un numéro de confirmation. Inscrivez ce numéro ainsi que la date sur votre compte et conservez-le à titre de reçu.

## Difficultés rencontrées par certaines personnes

Malgré la croissance des opérations bancaires électroniques, ce ne sont pas tous les consommateurs qui peuvent ou qui veulent utiliser les nouvelles technologies. En outre, des améliorations sur le plan de la conception et du fonctionnement de ces technologies s'avèrent encore nécessaires dans bien des secteurs. Toutefois, en réaction à la concurrence mondiale et à d'autres pressions au chapitre des services, les banques ferment peu à peu leurs plus petites succursales des régions rurales, ne laissant aux consommateurs d'autre choix que celui d'effectuer certaines de leurs opérations bancaires par voie électronique. Pour les Canadiens qui vivent dans ces régions et pour qui l'accès à la succursale la plus proche est difficile, voire impossible, cette tendance peut occasionner de sérieux ennuis.

Par ailleurs, le recours aux guichets automatiques ou aux services bancaires par Internet n'est pas nécessairement une option, pour d'autres raisons liées à certains effets naturels du vieillissement comme la vision affaiblie, les troubles de mémoire à court terme ou encore un sentiment de méfiance envers la technologie et l'impossibilité d'avoir accès à une formation ou à un ordinateur. Des études ont montré que tant et aussi longtemps qu'ils ne sont pas assurés de l'utilité et de la sûreté des guichets automatiques, les gens demeurent réticents à les utiliser.

## Sources :

*Enquête sociale générale 2000*, Statistics Canada.

Association des banquiers canadiens. *En bref – Services bancaires électroniques*. Extrait le 16 avril 2001 du site <http://www.cba.ca/fr/statistics/fastfacts/abms.htm>.

Smither, Janar Al-Awar et Curt C. Braum. *Technology and Older Adults: Factors Affecting the Adoption of Automatic Teller Machines*. *Journal of General Psychology*, Provincetown, 1994.

## Autres feuillets dans la série...

N° 1. Survol de la série

N° 2. Télécommunications : téléphones et autres systèmes

N° 3. *Ayez l'œil sur votre argent : technologie et opérations bancaires*

N° 4. Les ordinateurs : pour être branché sur Internet

N° 5. Pour le bien de votre santé : technologie et soins de santé

N° 6. Les technologies courantes sont-elles sûres?

N° 7. Les personnes âgées, un marché important!

## Mots techno

**Carte bancaire** (aussi appelée carte client, carte d'accès, carte de débit, carte de guichet) - Carte plastifiée émise par votre banque et dont vous avez besoin pour utiliser un guichet automatique ou pour payer vos achats à l'aide du service de **paiement direct (Interac)**. Vos données bancaires personnelles sont protégées au moyen de votre numéro d'identification personnelle (NIP).

**Guichet automatique** - Sert à effectuer des transactions bancaires courantes telles déposer ou retirer de l'argent, transférer des fonds, obtenir le solde du compte ou un relevé des transactions effectuées et payer des factures. Les guichets sont accessibles en tout temps et vous permettent d'effectuer ces transactions au moment qui vous convient, 24 heures par jour.

**NIP (numéro d'identification personnelle)** - Code, formé de lettres, de chiffres, ou des deux, qui vous permet d'accéder à vos comptes bancaires à l'aide du guichet automatique, du téléphone ou d'un ordinateur.

**Paiement direct (Interac)** - Technologie qui vous permet d'effectuer des achats avec votre carte bancaire. Cela vous évite de transporter de l'argent comptant.