



Industrie
Canada

Industry
Canada

Bureau de **la consommation**

Frais bancaires

Troisième rapport annuel

20 février 2001

<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>

Aperçu

Cette année, le rapport annuel porte sur :

- 1. L'attitude des Canadiens à l'égard des frais bancaires**
- 2. Résultats : Points saillants des profils des consommateurs**
- 3. Principaux changements à la tarification en 2000**
- 4. La fusion de TD et de Canada Trust**
- 5. Les banques virtuelles canadiennes**



Le troisième rapport annuel sur les frais bancaires

Voici

modifications des

Il indique :

**Quelles institutions ont augmenté ou réduit leurs
quels services; et**

**comment s'en tirent les divers types de
consommateurs sur le plan des hausses ou des
de prix.**



Partie 1

Attitude des Canadiens face aux frais bancaires

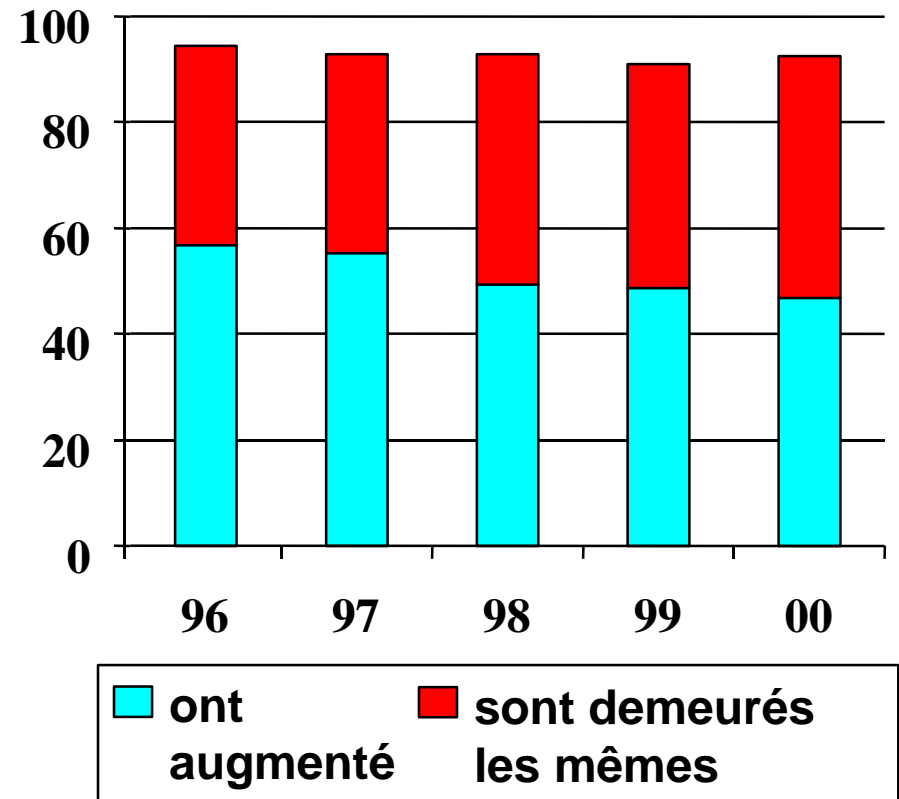


Perception du public des frais bancaires

Plus de Canadiens estiment que les frais bancaires commencent à se stabiliser :

Dans chacune des cinq dernières années, de moins en moins de Canadiens croyaient que les frais bancaires avaient augmenté.

L'année passée, les frais bancaires ...



Source : The Goldfarb Report, 2000

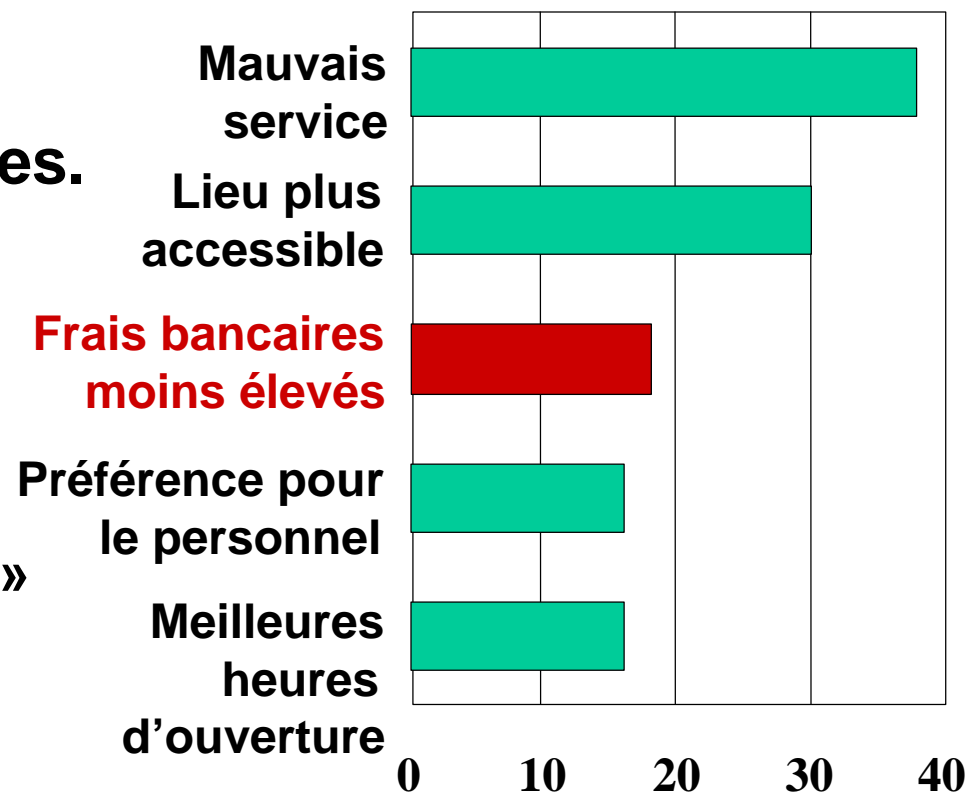
Passage d'une institution financière à l'autre

Près des deux tiers des Canadiens ont signalé qu'ils avaient changé d'institution financière au moins une fois dans les cinq dernières années.

La plupart d'entre eux sont préoccupés par le service ou la commodité.

Mais des «frais moins élevés» étaient la troisième raison en ordre d'importance pour changer d'institution.

Principales raisons pour changer d'institution financière dans les cinq dernières années, 2000



Source : The Goldfarb Report, 2000

Partie 2

Résultats : points saillants des profils des consommateurs



Les résultats : provenance des chiffres

Les données sont fondées sur cinq profils typiques de consommateurs :

Profil 1 : **Consommateur peu actif**

Profil 2 : **Consommateur très moyen**

Profil 3 : **Consommateur pratique**

Profil 4 : **Consommateur branché**

Profil 5 : **Consommateur débranché prospère**

Les chiffres présentés sont fondés sur les forfaits bancaires les moins chers de chaque institution.



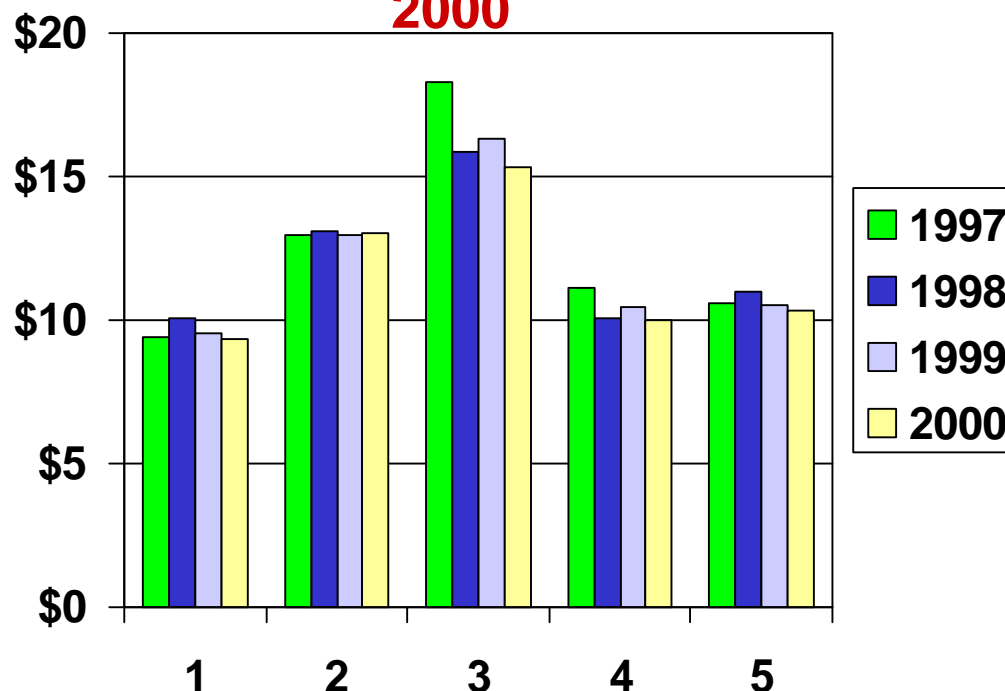
Aperçu: coûts stables pour les soldes inférieurs à 1 000 \$

Les frais moyens sont demeurés stables en 2000 pour tous les profils.

8 des 15 institutions n'ont pas modifié leur tarification.

Cinq institutions ont baissé les frais pour au moins deux profils, tandis que deux institutions ont augmenté les frais pour au moins trois profils.

Frais bancaires pour les comptes dont le solde est inférieur à 1 000 \$, 1997 - 2000



Ce graphique illustre le prix mensuel moyen des comptes les moins chers.

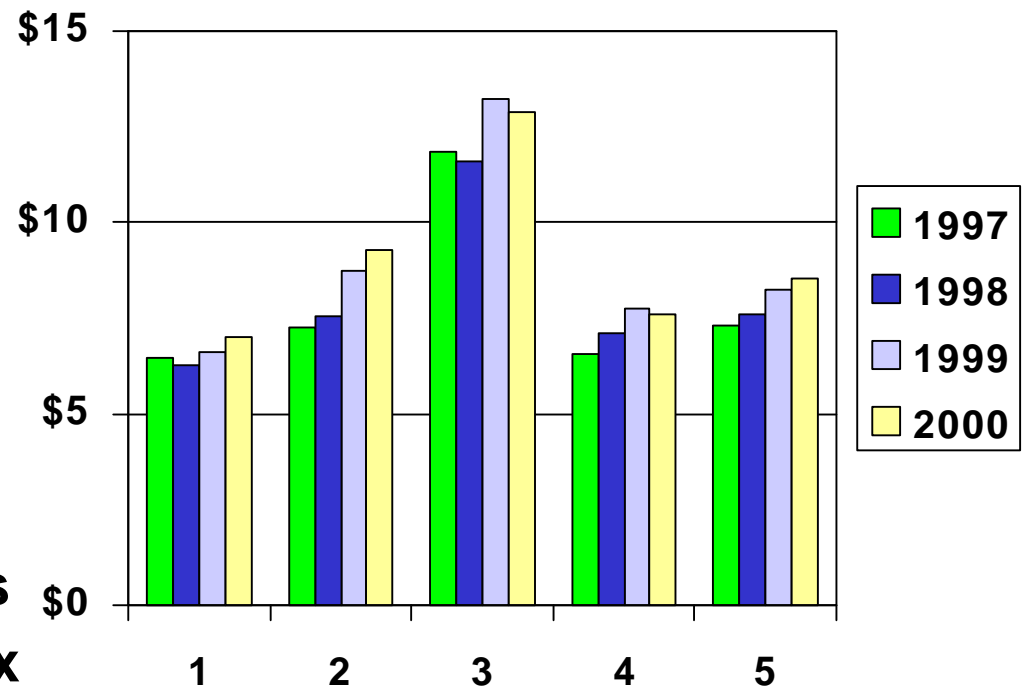
Aperçu : hausse des frais pour les soldes de 1 000 \$ et plus

En 2000, les frais moyens se sont encore accrus un peu pour trois des cinq profils.

7 des 15 institutions n'ont pas modifié leur tarification.

Quatre institutions ont augmenté les frais pour les profils 1 et 5, tandis que six institutions ont baissé les frais pour le profil 4.

Frais bancaires pour les comptes dont le solde est supérieur à 1 000 \$, 1997 - 2000



Ce graphique illustre le prix mensuel moyen des comptes les moins chers.

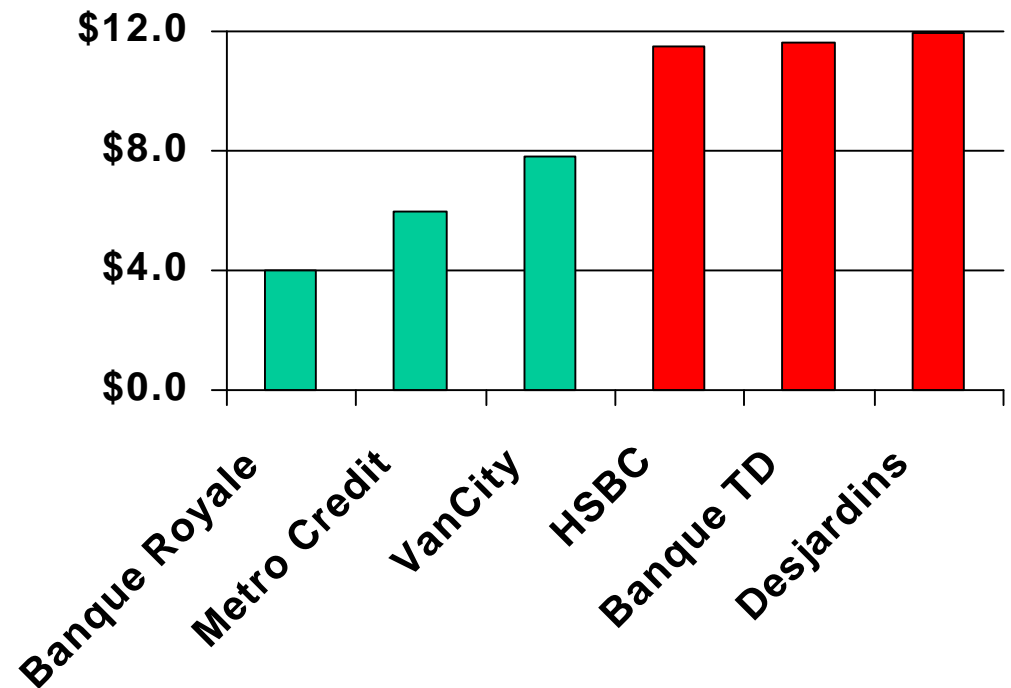
Profil 1 : Consommateur peu actif

Au cours des quatre dernières années, les frais bancaires sont demeurés les mêmes pour ce profil.

Les personnes ayant un solde de moins de 1 000 dollars ont payé entre 4 dollars (Banque Royale) et 11,95 dollars (Desjardins) en 2000.

La Banque Royale a considérablement réduit les frais pour ce profil en 2000.

Frais bancaires pour les consommateurs peu actifs (solde inférieur à 1 000 \$), 2000



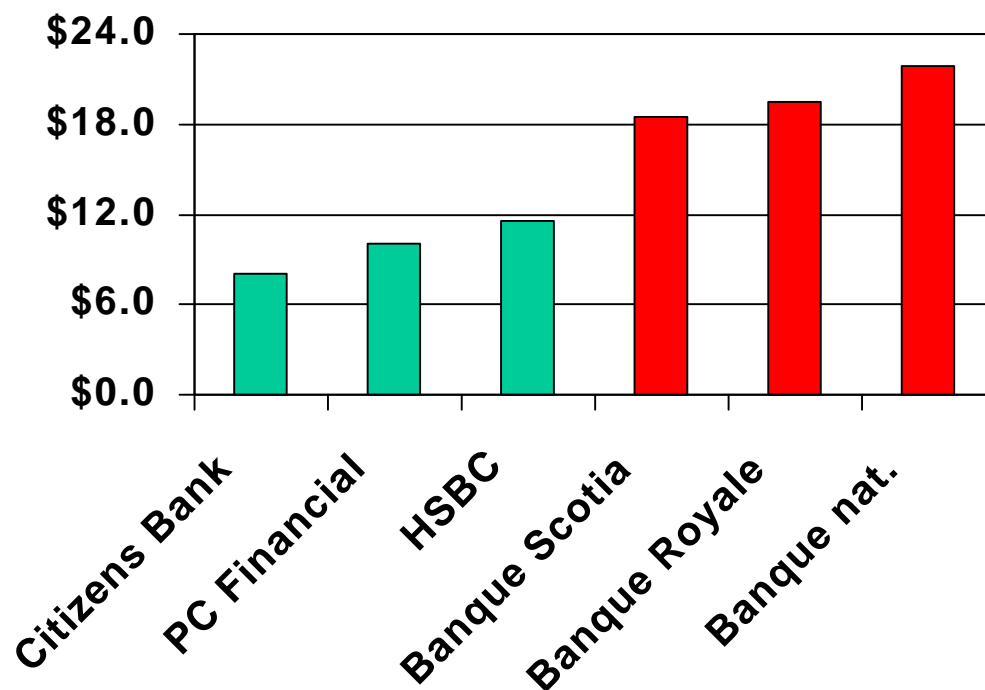
Ce graphique illustre les trois comptes les moins chers et les plus chers pour le profil 1 ayant des soldes inférieurs à 1 000 dollars.

Profil 3 : Consommateur pratique

Peu importe le solde, les consommateurs pratiques paient les frais bancaires les plus élevés :

Ceux qui ont un solde inférieur à 1 000 dollars paient jusqu'à 20 dollars par mois. Ils auront les frais les plus bas à l'une des banques virtuelles.

Frais les moins* et les plus élevés pour les consommateurs pratiques (< 1 000 \$), 2000



Ce graphique illustre les trois comptes les moins chers et les plus chers pour les utilisateurs pratiques ayant des soldes inférieurs à 1 000 dollars.

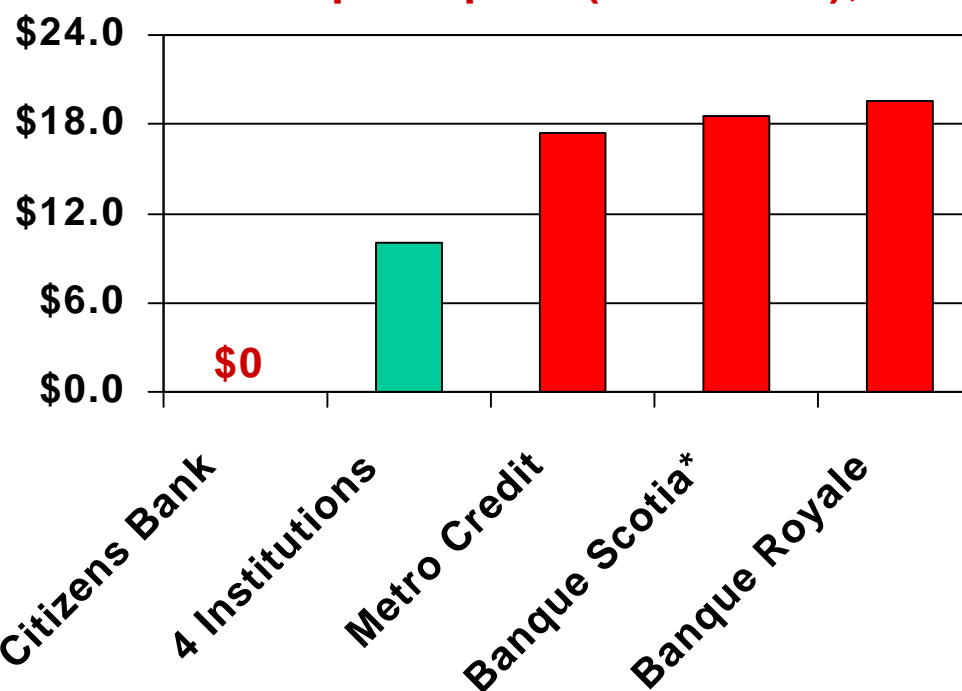
*Un compte de 10,10 dollars est offert au clients de la Laurentienne domiciliés à l'extérieur du Québec.

Profil 3 : Consommateur pratique

Pour les personnes ayant un solde de 1 000 dollars, la Citizens Bank est la seule banque au Canada qui offre l'utilisation illimitée gratuite (aucuns frais mensuels ni frais d'opération) du Service Interac*.

*Cette offre s'applique dans quelques autres institutions si le client maintient un solde mensuel minimum beaucoup plus élevé.

Coûts les moins* et les plus élevés pour les utilisateurs pratiques (>1 000 \$*), 2000



Ce graphique illustre les trois comptes les moins chers et les trois les plus chers pour les utilisateurs pratiques ayant des soldes de plus de 1 000 dollars.* Les frais de la Banque Scotia sont réduits à 10 dollars pour ceux qui ont un solde de 2 000 dollars. La Laurentienne offre un compte à 9,45 dollars aux clients de l'extérieur du Québec.

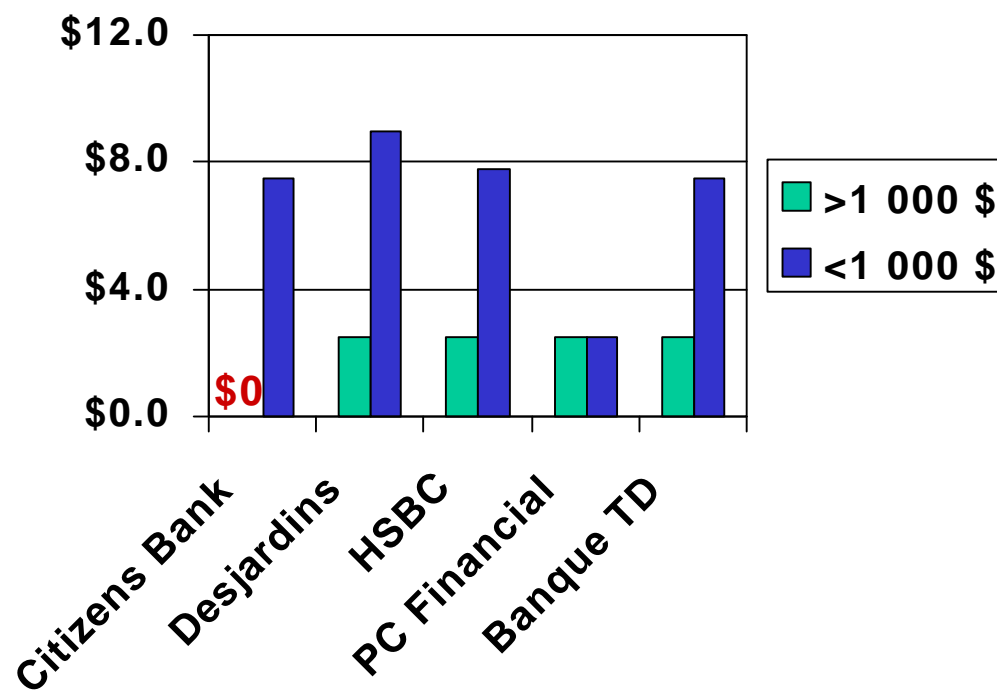
Profil 4 : Consommateur branché

En général, les opérations bancaires électroniques offrent quelques-uns des comptes les moins chers.

Pour les soldes de moins de 1 000 dollars, PC Financial offre le compte le moins cher.

Dans le cas des soldes de 1000 dollars, Desjardins et HSBC ont considérablement réduit les frais en 2000.

Coûts les plus bas pour les utilisateurs branchés* , 2000



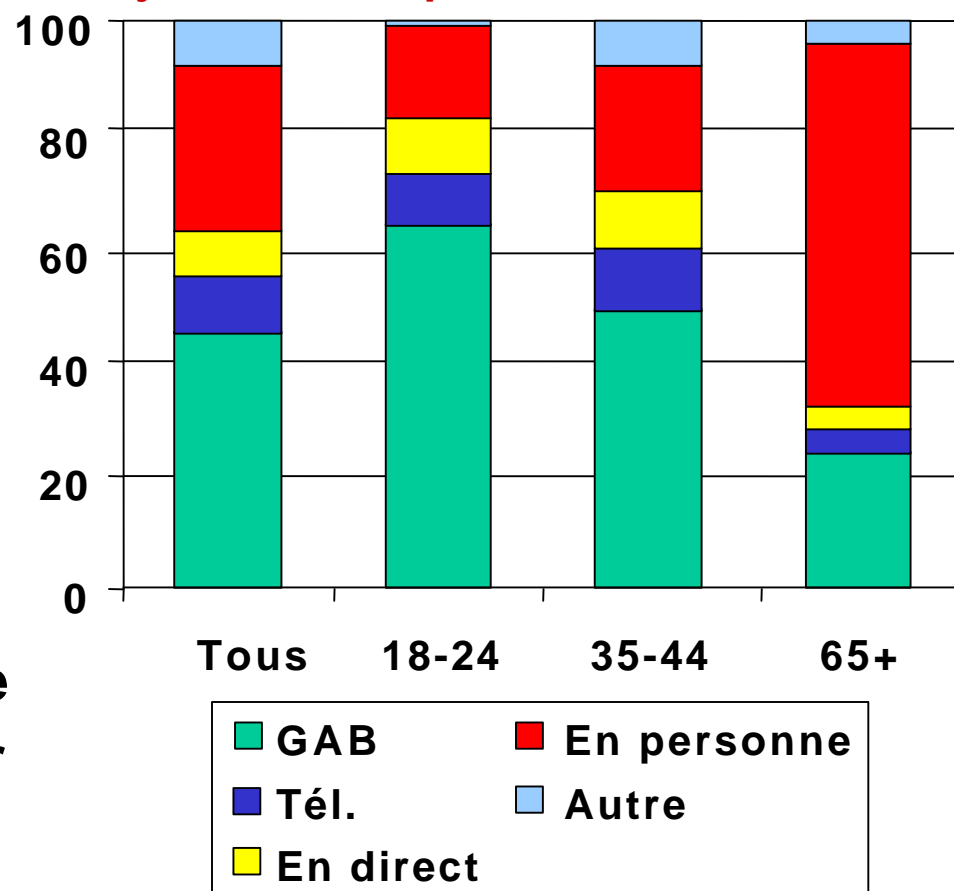
Ce graphique illustre les cinq comptes les moins chers pour les consommateurs branchés ayant un solde d'au moins 1 000 dollars. *La Banque Scotia exige 2,50 dollars pour un solde d'au moins 2 000 dollars.

Profil 4: Consommateur branché

Le faible coût des opérations bancaires en direct est une bonne nouvelle pour les jeunes Canadiens :

Selon l'Association des banquiers canadiens, 83 p. 100 des Canadiens âgés entre 18 et 24 ans utilisent la voie électronique comme principal moyen d'effectuer des opérations bancaires.

Principal moyen d'effectuer la majorité des opérations financières



Source : Association des banquiers canadiens

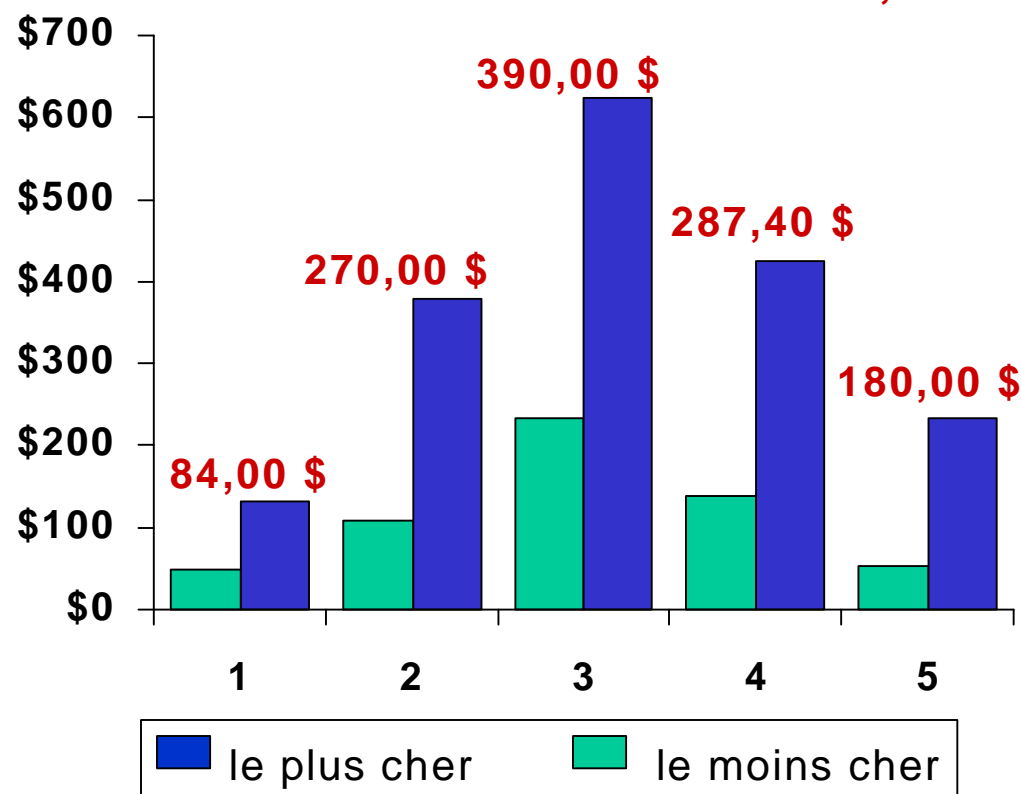


Sommaire : comparer les prix, c'est payant!

Pour chaque profil, les prix varient grandement entre les comptes les moins chers des quinze institutions financières.

Mais les consommateurs qui veulent rester fidèles à leur banque peuvent aussi réaliser des économies importantes en choisissant le compte le plus utile à leur banque.

Économies annuelles de ceux qui ont choisi le compte le moins cher – même institution, 2000



Ce graphique illustre un exemple des économies qu'on peut faire (à une banque typique offrant tous les services) en choisissant le compte le plus utile.

Partie 3

Principaux changements à la tarification en 2000

Principales modifications de la tarification en 2000

Bien que les frais moyens exigés par les quinze institutions n'ont pas changé beaucoup pour tous les profils, quelques éléments importants ont été instaurés à l'une ou l'autre des institutions :

La Banque Royale* a grandement réduit les frais mensuels pour trois des cinq profils des consommateurs.

La Banque Scotia* a accru le seuil du solde mensuel minimum (SMM) sans aucuns frais à 2 000 dollars (1 000 dollars en 1999).

Cette mesure prise par la Banque Scotia suit la tendance récente parmi les cinq grandes banques d'éliminer l'exemption des frais ou d'accroître leur seuil.

*Voir des détails à l'annexe



Partie 4

La fusion de la Banque TD et de Canada Trust



Fusion de la Banque TD et de Canada Trust

La Banque TD et Canada Trust se sont engagés à geler les frais en 2000. Ils ont tenu leur promesse. Mais TD adoptera la tarification de Canada Trust le 1er mars 2001.

L'impact sur les clients actuels de TD est complexe et dépendra de trois facteurs :

1. compte auquel s'appliquent les frais;
2. opérations mensuelles;
3. solde mensuel minimum.



Nouvelle tarification des comptes

Observations générales:

Les frais de la plupart des opérations individuelles (en succursale ou en direct) s'accroîtra.

Il faut maintenir des soldes mensuels minimums plus élevés* pour être exempté des frais mensuels pour l'utilisation illimitée.

Les clients qui ont un faible solde mais effectuent de nombreuses opérations subiront probablement des frais plus élevés.

Les clients qui ont un solde élevé subiront probablement moins de frais (p. ex. ceux qui ont 5 000 dollars ne payeront aucuns frais mensuels ni aucuns frais d'opération).

***Voir les détails à l'annexe**



L'impact sur les frais pour les cinq profils des consommateurs

| | Solde minimum = 499 \$ | | | Solde minimum = 1 000 \$ | | |
|----------|------------------------|---------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------|-----------------------|
| | TD 2000 ¹ | TD - CT 2001 ² | Compte chèque préféré ³ | TD 2000 | TD - CT 2001 | Compte chèque préféré |
| Profil 1 | 11,60 \$ | 6,95 \$ | 10,00 \$ | 5,20 \$ | 3,00 \$ | 0,00 \$ |
| Profil 2 | 12,00 \$ | 12,95 \$ | 20,50 \$ | 5,10 \$ | 9,50 \$ | 2,50 \$ |
| Profil 3 | 12,00 \$ | 22,95 \$ | 33,50 \$ | 10,00 \$ | 12,95 \$ | 10,00 \$ |
| Profil 4 | 7,50 \$ | 15,45 \$ | 21,00 \$ | 2,50 \$ | 12,95 \$ | 2,50 \$ |
| Profil 5 | 12,00 \$ | 9,95 \$ | 16,50 \$ | 6,50 \$ | 7,00 \$ | 0,00 \$ |

¹ Compte le moins cher pour les nouveaux clients de TD en 2000.

² Compte le moins cher pour les nouveaux clients de TD au 1er mars 2001.

³ Le compte chèque préféré est offert aux clients actuels de TD ayant le Money Manager, Moneybuilder et le compte chèque personnel. Ce compte ne sera plus offert aux nouveaux clients après le 1er mars 2001.

Partie 5

Les banques virtuelles canadiennes



Les banques virtuelles canadiennes, 1997+

Aux cours des cinq dernières années, les opérations bancaires électroniques ont pris de l'importance auprès des consommateurs canadiens. Les institutions traditionnelles ont instauré l'accès par téléphone et par ordinateur pour satisfaire la demande de ce type de service.

En plus des banques conventionnelles, de nouvelles banques virtuelles sont entrées sur le marché au cours des cinq dernières années; ces banques virtuelles offrent un choix croissant sur le marché canadien et semblent satisfaire le marché à créneaux des services électroniques.



Banques virtuelles : coûts inférieurs et services élargis

Les banques virtuelles offrent des comptes moins chers et des services élargis aux clients qui n'ont pas besoin de services en succursale :

Peu importe le solde, les deux banques virtuelles de notre échantillon de 15 banques occupaient la première et la deuxième place quant aux frais peu élevés pour le profil 3 (consommateur pratique) et le profil 4 (consommateur branché).

Frais et cotes des banques virtuelles pour les consommateurs pratiques et branchés, 2000

| | Profil 3 : pratique | | Profil 4 : branché | |
|---------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| | < 1 000 \$ Frais : Rang | 1 000 \$+ Frais : Rang | < 1 000 \$ Frais : Rang | 1 000 \$+ Frais : Rang |
| Citizens Bank | 8,00 \$: 1 ^{re} | 0,00 \$: 1 ^{re} | 7,50 \$: 2 ^{e*} | 0,00 \$: 1 ^{re} |
| PC Financial | 10,00 \$: 2 ^e | 10,00 \$: 2 ^{e*} | 2,50 \$: 1 ^{re} | 2,50 \$: 2 ^{e*} |

*Représente la position ex aequo



Banques virtuelles : pour un marché à créneaux

En plus d'offrir des comptes bancaires très concurrentiels, PC Financial et Citizens Bank offrent un éventail croissant de services : prêts personnels, hypothèques, REER.

De plus, ces banques offrent des services uniques ou des services-créneaux :

PC Financial offre la capacité de gagner des « points PC » pouvant servir à acheter des produits d'épicerie.

Citizens Bank publie une politique d'éthique détaillée utilisée pour orienter des décisions concernant l'investissement.



ING DIRECT

Une autre banque virtuelle bien connue au Canada est ING DIRECT. Cette institution n'est pas comprise dans notre échantillon parce qu'elle ne correspond pas aux critères de nos cinq profils (p. ex. paiement des factures, chèques, etc.).

ING DIRECT, qui est entrée sur le marché canadien en 1997, offrait au début un compte d'épargne à taux d'intérêt élevé (comparable à celui des certificats de placement garanti, CPG).

Depuis, ING DIRECT a élargi ses services pour offrir des hypothèques, des prêts personnels et des CPG.





CONCLUSION



1. En moyenne, les frais sont demeurés stables en 2000.

2. Mais ces moyennes cachent les modifications d'envergure dans les institutions en 2000 :

Certains frais ont été réduits; dans un cas, des réductions générales importantes ont été effectuées; dans d'autres cas, les frais pour certains services ou types de comptes ont augmenté;

les frais sont demeurés stables pour les «transactions minimales» des consommateurs (à faible revenu) et ont diminué pour les consommateurs branchés.

3. On constate une tendance de plus en plus courante parmi les cinq grandes banques : une institution a augmenté le seuil pour le solde mensuel minimum requis pour bénéficier de frais réduits.



4. L'impact de la nouvelle tarification découlant de la fusion de TD et de Canada Trust est complexe – certains clients s'en porteront mieux, d'autres pas.
5. Les banques virtuelles offrent des services ciblés pouvant engendrer d'importantes économies – s'ils sont adaptés à vos habitudes bancaires.
6. **Conclusion** : il y a un choix abondant et il est payant de comparer les prix, mais obtenir un compte inapproprié peut coûter cher.
7. Les Canadiens semblent comprendre qu'il est payant de comparer les frais; ces dernières années, la proportion des clients invoquant les frais bancaires comme le motif pour changer d'institution financière s'est accrue.



Annexes



Frais bancaires - Troisième rapport annuel, 2001



Annexe 1 : Banque Scotia

**Impact de la hausse du solde mensuel minimum (SMM)
admissible à l'exemption des frais de services à la
Banque Scotia, 2000**

| Profil | <u>1999</u> Solde minimum de 1 000 \$ | <u>2000</u> Solde minimum de 1 999 \$ | <u>2000</u> Solde minimum de 2 000 \$ |
|------------------------|--|--|--|
| 1 : peu actif | 5,20 \$ | 10,95 \$ | 6,00 \$ |
| 2 : très moyen | 5,10 \$ | 13,45 \$ | 5,50 \$ |
| 3 : pratique | 10,00 \$ | 18,50 \$ | 10,00 \$ |
| 4 : branché | 2,50 \$ | 11,00 \$ | 2,50 \$ |
| 5 : débranché prospère | 6,50 \$ | 10,95 \$ | 7,50 \$ |



Annexe 2 : Banque Royale

Impact de la nouvelle tarification* sur les frais bancaires de la Banque Royale, 2000

| Profil | Compte le moins cher en 1999 | Compte le moins cher en 2000 |
|------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1 : peu actif | 9,20 \$ | 4,00 \$ |
| 2 : très moyen | 12,00 \$ | 9,00 \$ |
| 3 : pratique | 19,50 \$ | 19,50 \$ |
| 4 : branché | 12,00 \$ | 11,50 \$ |
| 5 : débranché prospère | 9,50 \$ | 4,50 \$ |

*La Banque Royale n'offre pas d'incitatif pour des soldes minimums. Par conséquent, les chiffres ci-dessus s'appliquent à tous les clients de la Banque Royale, peu importe leur solde mensuel minimum.



TD : Solde minimum par rapport aux opérations mensuelles

| Compte | Nou- veau | Frais | Solde min. sans frais | Opérations |
|-----------------------------|--------------|----------|--------------------------|--|
| Money Manager ¹ | | s/o | 1 000 \$ | Libre-service OU multiservices illimités |
| TD Access Plan ² | | 5,00 \$ | n/a | Libre-service illimité |
| Value ³ | ✗ | 3,95 \$ | 1 000 \$ | 10 libre-service;4 multiservices |
| Self Serve ³ | ✗ | 6,95 \$ | 1 500 \$ | 20 libre-service |
| Full Serve ³ | ✗ | 9,95 \$ | 2 000 \$ | 25 libre-service OU multiservices |
| Infinity ³ | ✗ | 12,95 \$ | 3 000 \$ | Libre-service illimité |
| Select | ✗ | 24,95 \$ | 5 000 \$ | Libre-service OU multiservices illimités |

¹ Sans frais mensuels – sans frais de transaction si le solde est de 1 000 dollars; sinon, chaque libre-service coûte 40 cents, tandis que les multiservices et les chèques coûtent 60 cents chacun.

² Frais mensuels de 5,00 dollars obligatoires. Libre-service illimité (peu importe le solde; multiservices à 60 cents chacun (les deux premiers sont gratuits et deux par crédit salarial sont gratuits)).

³ Sans frais mensuels si le solde minimum est respecté. Tous les comptes coûtent 50 cents pour un libre-service additionnel et 1,00 dollar par multiservice additionnel sauf le compte Infinity qui coûte 50 cents par opération additionnelle au-delà de la limite.





Industrie
Canada

Industry
Canada

Bureau de **la consommation**

Frais bancaires

Troisième rapport annuel

20 février 2001

<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>