



Industrie
Canada

Industry
Canada

Bureau de la consommation

Coût des opérations bancaires

Rapport annuel 2002

Canada



Coût des opérations bancaires

Rapport annuel 2002

On peut obtenir cette publication sur demande en médias substitués. Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication, s'adresser également au :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications et du marketing
Industrie Canada
Bureau 268D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466
Télécopieur : (613) 954-6436
Courriel : **publications@ic.gc.ca**

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web (<http://www.consommateur.ic.gc.ca>).

Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec Industrie Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à **Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca**.

N. B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue Iu 21-1/2002
ISBN 0-662-66403-5
53634B



Contient
30 p. 100 de
matières recyclées.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
FAITS SAILLANTS	2
ANALYSE – VARIATION DES FRAIS BANCAIRES	4
Méthodologie	4
Aperçu global des institutions financières	7
Comportement et opinion des consommateurs	8
Comportement à l'égard des frais supplémentaires pour l'utilisation des GAB	9
Synthèse des résultats	9
Profil 1 : Consommateur peu actif	11
Profil 2 : Consommateur moyen	13
Profil 3 : Consommateur pratique	15
Profil 4 : Consommateur branché	17
Profil 5 : Consommateur aisé allant en succursale	19

INTRODUCTION

Ce quatrième rapport annuel sur les frais bancaires, maintenant intitulé *Coût des opérations bancaires – Rapport annuel 2002*, suit l'évolution des frais de service imposés par les grandes banques, les sociétés de fiducie, les coopératives de crédit et les caisses populaires canadiennes. Le Bureau de la consommation d'Industrie Canada y analyse la variation des frais bancaires selon des profils types de consommateurs; il fait également état des hausses ou des baisses des frais pour les différents services offerts par les institutions financières.

On trouve les rapports annuels sur les frais bancaires, y compris le présent rapport, sur le site Web du Bureau de la consommation (www.consommateur.ic.gc.ca).

Pour en savoir davantage, faire part de vos commentaires ou vous procurer des exemplaires du rapport, veuillez vous adresser au :

Bureau de la consommation
Industrie Canada
9^e étage
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 952-3466
Télécopieur : (613) 952-6927
Courriel : enright.cathy@ic.gc.ca

FAITS SAILLANTS

- En moyenne, pour l'ensemble des institutions, les frais bancaires sont demeurés stables en 2001 pour les clients dont le solde mensuel demeurait inférieur à 1 000 \$, mais ils ont diminué de façon appréciable pour un grand nombre de consommateurs qui maintenaient un solde mensuel minimal supérieur à 1 000 \$ dans leur compte.
- Dans certaines institutions, des changements importants se sont produits.
 - De façon générale, les opérations effectuées en succursale sont devenues moins coûteuses, en raison de la création de comptes à frais minimes dans huit banques et de l'élimination des frais pour le paiement de factures en succursale dans quatre banques.
 - De nouveaux frais ont été institués, et les frais existants pour les opérations électroniques et les opérations en libre-service ont augmenté.
- L'utilisation par les consommateurs de guichets automatiques bancaires (GAB) d'autres institutions que la leur est devenue plus coûteuse.
 - La CIBC et la Banque Royale ont augmenté leurs frais Interac®; ils sont passés de 1,25 \$ à 1,50 \$ pour chaque retrait effectué à un GAB d'une autre institution.
 - Les deux banques ont également imposé des frais supplémentaires aux clients d'autres institutions pour les opérations effectuées à l'un de leurs GAB hors succursale (par exemple, à un GAB situé dans un commerce); ces frais s'ajoutent aux frais de base et aux frais Interac® imposés par leur institution bancaire. Ainsi, si l'on est un client de la Banque Scotia et que l'on utilise un terminal de la Banque Royale ou de la CIBC situé dans une épicerie, l'opération pourrait coûter au moins 2,24 \$ de plus que le coût d'opération ordinaire.
- Le nombre de GAB sans nom s'est également accru.
 - Les GAB sans nom représentent maintenant environ un tiers des GAB au Canada.
 - Quand ils utilisent un GAB sans nom, les consommateurs doivent payer des frais supplémentaires (appelés « frais de commodité ») en plus des frais Interac® et autres frais d'opération versés à leur institution financière pour l'opération effectuée. La différence de coût entre l'utilisation d'un GAB de leur propre institution et celle d'un GAB sans nom peut atteindre ou dépasser 2,50 \$ par opération.

- Dans le cadre d'un projet pilote, des frais supplémentaires pour les achats effectués par carte de débit à certains terminaux aux points de vente sans nom ont également commencé à être appliqués; ils s'ajoutent aux frais ordinaires que le consommateur doit payer pour l'utilisation de sa carte.
- Dans plusieurs institutions visées par le présent rapport, le fait de maintenir un solde mensuel minimal de 1 000 \$ peut réduire considérablement les frais bancaires.
- Les frais exigés par les banques virtuelles continuent d'être très concurrentiels pour les consommateurs qui ne recourent pas aux services en succursale.
- Conclusion
 - Les consommateurs pratiques paient de plus en plus cher; il serait donc avantageux pour eux de comparer les diverses options proposées par les banques.
 - Dans les cinq grandes banques, la situation s'améliore pour les consommateurs effectuant peu d'opérations bancaires (il s'agit souvent de consommateurs à faible revenu).
 - En moyenne, le coût pour les consommateurs maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 \$ a diminué, principalement en raison des changements instaurés à la CIBC.

ANALYSE – VARIATION DES FRAIS BANCAIRES

Méthodologie

Données générées par l’Outil de calcul des frais bancaires

Outre celles sur l’opinion publique, les données présentées dans ce rapport ont été établies grâce à l’Outil de calcul des frais bancaires, qui est tenu à jour par le Bureau de la consommation d’Industrie Canada. L’outil de calcul dispose actuellement de données sur 14 institutions financières (entre autres des banques, des coopératives de crédit et des banques en ligne partout au Canada). Ces institutions financières ont fourni au Bureau de la consommation les données utilisées pour générer les résultats que l’on trouve dans ce rapport. Les données sur l’opinion publique proviennent des maisons Goldfarb et Ipsos-Reid¹.

Résultats basés sur cinq profils types de consommateurs

Les résultats sont basés sur cinq profils de types de consommateurs établis d’après les données d’enquête et les tendances ressortant de groupes de discussion recueillies par Option Consommateurs, association québécoise de défense des intérêts des consommateurs. Ces profils, qui permettent de faire des comparaisons dans le temps, sont inclus pour la quatrième année consécutive dans le rapport annuel.

Résultats basés sur les comptes les moins chers (CMC) offerts aux nouveaux clients

L’Outil de calcul des frais bancaires a permis de déterminer quel est, dans chaque institution, le compte le moins cher (CMC) pour chacun des cinq profils de consommateurs et ce, pour les consommateurs dont le solde mensuel minimal est de 0 \$ et ceux dont le solde mensuel minimal est de 1 000 \$. Pour être choisi « compte le moins cher » de l’institution, le compte doit être offert à tous les nouveaux clients. Ainsi, les comptes protégés par une clause d’antériorité, c’est-à-dire ceux qui ne sont plus offerts aux nouveaux clients, ou les comptes spéciaux, tels que ceux réservés aux étudiants ou aux aînés, ne sont pas compris dans cette analyse. On trouve des renseignements sur les comptes spéciaux dans le *Guide du consommateur de services bancaires de base* publié par l’Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Quels types de frais bancaires ne sont pas pris en compte?

À l’heure actuelle, l’Outil de calcul des frais bancaires ne prend en compte ni les frais supplémentaires découlant de l’utilisation de GAB sans nom ou de terminaux

¹ *Goldfarb Report 2001* et *Christmas Shopping and Buying: What’s in the Window and How People Will Pay For It*, Ipsos-Reid, 18 décembre 2001.

aux points de vente (TPV) ni les frais supplémentaires récemment instaurés par la CIBC et la Banque Royale pour les clients d'autres institutions qui utilisent leurs GAB hors succursale (par exemple, ceux situés dans des commerces). Par conséquent, ce rapport annuel ne propose pas d'analyse de l'effet de ces frais supplémentaires sur chacun des profils.

Les cinq profils

Les données de ce rapport sont basées sur les cinq profils types de consommateurs utilisés les années précédentes.

1. Consommateur peu actif
2. Consommateur moyen
3. Consommateur pratique
4. Consommateur branché
5. Consommateur aisé allant en succursale

De plus, cette année, nous avons tiré des données des sondages d'opinion publiés dans le *Goldfarb Report 2001* et des habitudes bancaires publiées par l'Association des banquiers canadiens.

1. Consommateur peu actif	2. Consommateur moyen
Habitudes du consommateur <ul style="list-style-type: none"> • Petit nombre d'opérations par mois • Pas d'opérations électroniques • En moyenne, une visite par semaine à une succursale 	Habitudes du consommateur <ul style="list-style-type: none"> • Quelques opérations électroniques • En moyenne, deux visites par mois à une succursale
Opérations en succursale <ul style="list-style-type: none"> • 3 retraits • 4 paiements de factures 	Opérations en succursale <ul style="list-style-type: none"> • 2 retraits • 2 paiements de factures • 2 transferts
Autres opérations <ul style="list-style-type: none"> • 2 chèques 	Opérations par GAB <ul style="list-style-type: none"> • 2 retraits • 2 paiements de factures • 2 transferts
Total des opérations : 9	Opérations par GAB d'autres institutions <ul style="list-style-type: none"> • 2 retraits
	Autres opérations <ul style="list-style-type: none"> • 5 chèques • 5 paiements directs Interac® • 2 débits préautorisés
	Total des opérations : 26

Aperçu global des institutions financières

Le tableau suivant présente la variation des frais bancaires (de 2000 à 2001) rattachés aux comptes les moins chers selon le profil et le solde maintenu; il résume les changements survenus en 2001 au chapitre des frais dans chaque institution.

Variation des frais selon le profil de consommateurs, 2001										
Solde : 0 \$					Solde : 1 000 \$					
Variation des frais (\$) de 2000 à 2001 (selon le profil)					Variation des frais (\$) de 2000 à 2001 (selon le profil)					
1	2	3	4	5	← PROFIL →	1	2	3	4	5
-5,50	-1,00	s.c.	s.c.	-1,50	Banque de Montréal	-9,00	-1,00	s.c.	s.c.	-5,00
-6,00	-4,85	+11,70	+4,20	-10,80	CIBC	-10,00	-13,85	-5,80	-7,30	-16,30
-	-	s.c.	s.c.	-	Citizens Bank	-	-	s.c.	s.c.	-
-	-	-	+0,20	-	CS CO-OP	-	-	-	+0,20	-
s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	Desjardins	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.
s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	HSBC	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.
+0,55	+1,05	+5,40	-0,60	+0,55	Banque Laurentienne	s.c.	+1,05	+2,05	+1,05	s.c.
+1,00	+1,25	-0,20	s.c.	+1,00	Metro Credit Union	s.c.	+0,15	-0,20	+0,90	s.c.
s.c.	+2,70	-3,15	-0,25	s.c.	Banque Nationale	-0,75	-2,00	s.c.	-3,00	s.c.
-	-	s.c.	s.c.	-	PC Financial	-	-	s.c.	s.c.	-
s.c.	+0,50	+2,00	+0,50	s.c.	Banque Royale	s.c.	+0,50	+2,00	+0,50	s.c.
-4,00	s.c.	-3,00	-3,00	s.c.	Banque Scotia	-4,00	s.c.	-3,00	-3,00	s.c.
-3,00	-	-	s.c.	s.c.	Canada Trust*	-4,00	-	-	s.c.	-2,95
-4,65	+0,95	+10,95	+7,95	-2,05	TD Bank*	-2,20	+4,40	+2,95	+10,45	+0,50
+1,50	-	-	-7,50	+0,50	VanCity Savings Credit Union	+1,00	-	-	-13,50	+1,25

L'analyse est basée sur les comptes les moins chers en 2000 et en 2001.

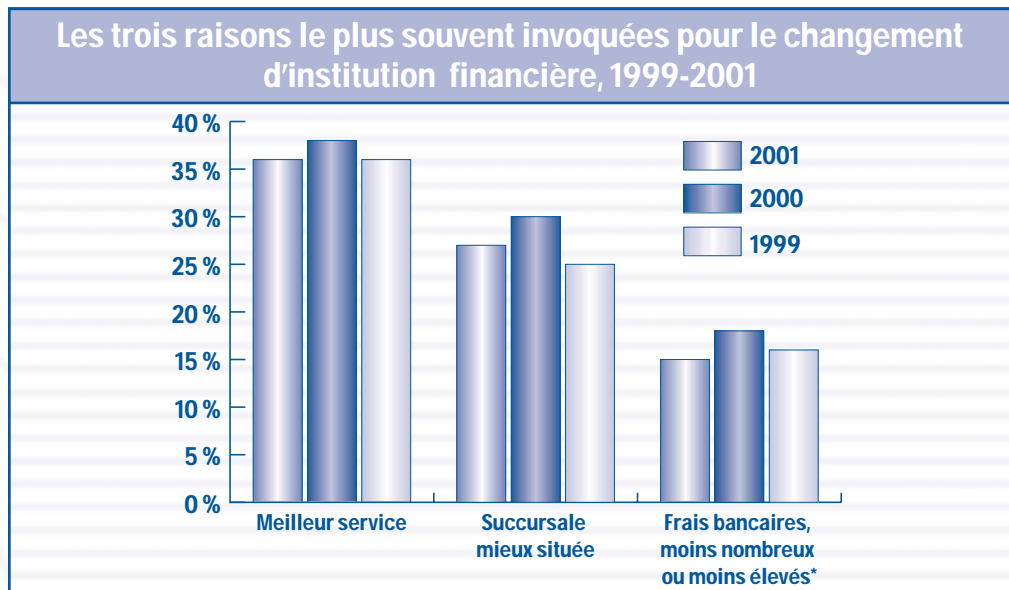
s.c. = pas de changement par rapport à l'année précédente.

* maintenant TD Canada Trust.

Comportement et opinion des consommateurs²

En 2001, une enquête auprès des consommateurs a révélé que la moitié des Canadiens pensaient que les frais bancaires avaient augmenté en 2001, alors que 42 p. 100 avaient la conviction qu'ils n'avaient pas changé. L'opinion des Canadiens sur la question des frais bancaires variait selon le groupe d'âge. Moins d'un quart (24 p. 100) des Canadiens de 65 ans ou plus pensaient que les frais pour les services bancaires avaient subi une hausse en 2001, ce qui porte à croire que les aînés profitent d'offres ou de réductions spéciales. À l'inverse, les Canadiens au plus fort de leur vie professionnelle avaient une nette tendance à dire que les frais bancaires avaient augmenté en 2001 (60 p. 100 des répondants de 35-44 ans et 62 p. 100 des répondants de 45-54 ans).

Trois Canadiens sur dix ont indiqué avoir changé d'institution financière au moins une fois au cours des cinq dernières années, et 8 p. 100 ont affirmé en avoir changé au moins deux fois pendant cette période. Parmi ceux qui ont changé d'institution au cours des cinq dernières années, les deux raisons invoquées le plus fréquemment pour ce changement étaient la quête d'un meilleur service (36 p. 100) et la recherche d'une succursale mieux située par rapport à celles de l'institution abandonnée (25 p. 100). Au troisième rang des raisons indiquées venaient la recherche de frais bancaires moins nombreux ou moins élevés (16 p. 100) et la quête de taux d'intérêt plus avantageux sur les prêts et les hypothèques (16 p. 100).



Ce graphique illustre les trois principales raisons invoquées par les Canadiens qui ont changé d'institution financière au moins une fois au cours des cinq dernières années.

* Les frais bancaires moins nombreux ou moins élevés et les taux d'intérêt plus avantageux sur les prêts et les hypothèques arrivaient *ex æquo* au troisième rang des raisons le plus souvent invoquées en 2001.

² Goldfarb Report 2001.

Comportement à l'égard des frais supplémentaires pour l'utilisation des GAB³

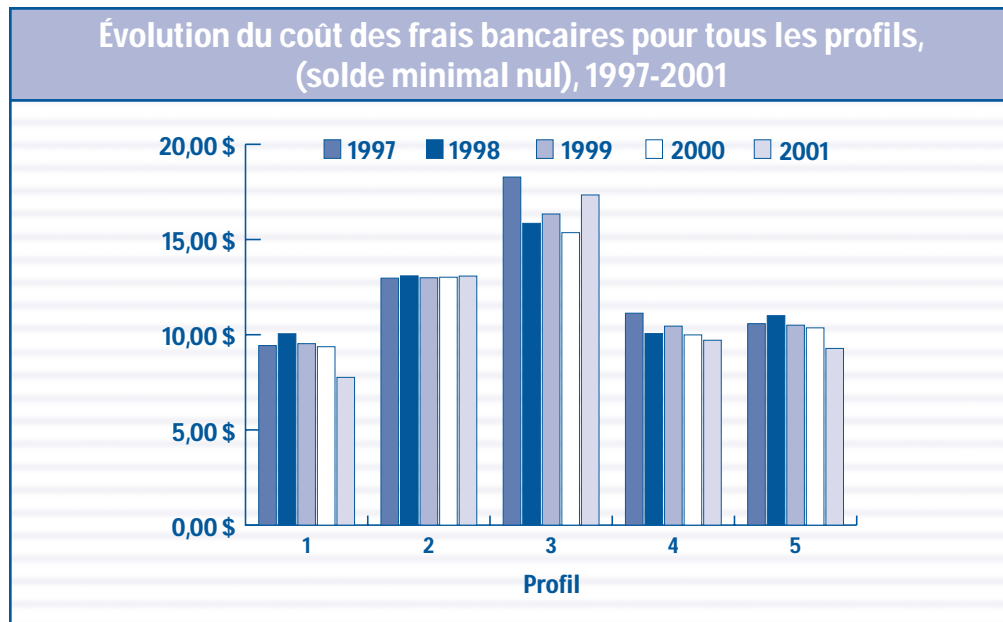
Les GAB sans nom représentent maintenant environ un tiers des 35 000 GAB installés au Canada. Malgré les frais supplémentaires considérables appliqués aux opérations effectuées à ces guichets, 35 p. 100 des Canadiens disent s'en servir et 9 p. 100 des Canadiens les utilisent plus de six fois par mois.

En comparaison, 53 p. 100 des Canadiens affirment utiliser les GAB appartenant à des institutions financières autres que la leur, et 17 p. 100 disent le faire plus de cinq fois par mois.

Synthèse des résultats

Consommateurs maintenant un solde mensuel minimal inférieur à 1 000 \$⁴

Les consommateurs qui utilisent surtout les services en succursale (profils 1 et 5) ont vu le coût moyen des services baisser de plus d'un dollar depuis l'an dernier. Ce changement est en grande partie attribuable, d'une part, aux accords intervenus en 2000 entre le gouvernement fédéral et la plupart des grandes banques, accords selon lesquels ces dernières doivent offrir des comptes bancaires de base à frais minimales et, d'autre part, à l'élimination, dans les cinq grandes banques, des frais de service pour le paiement de factures en succursale. Par contre, les consommateurs pratiques (profil 3) ont vu leurs frais bancaires augmenter en moyenne de 2,00 \$ au



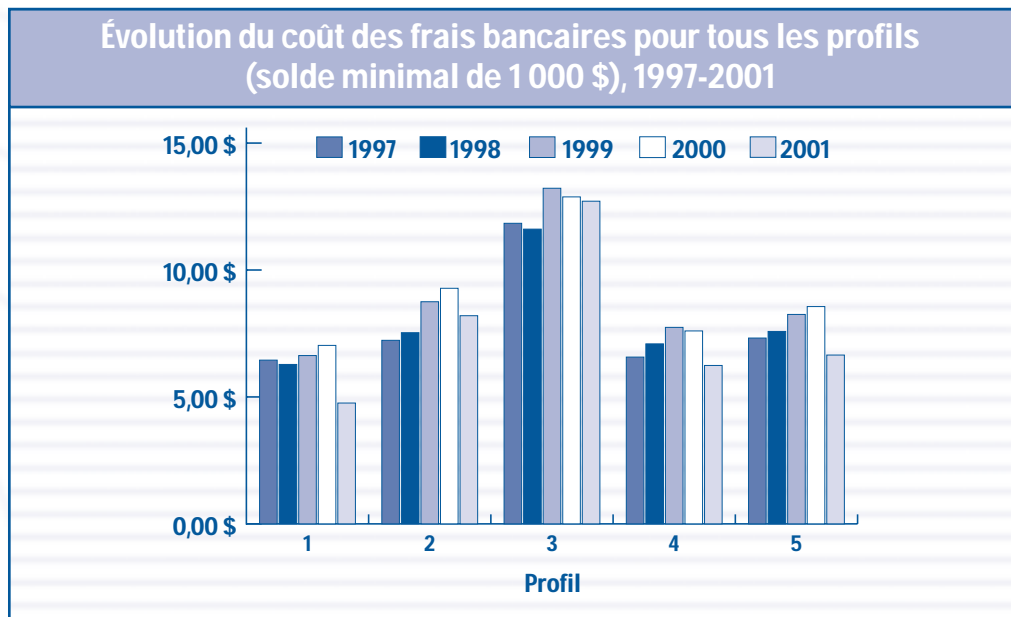
³ *Christmas Shopping and Buying: What's in the Window and How People Will Pay For It*, Ipsos-Reid, 18 décembre 2001.

⁴ Analyse basée sur l'évaluation de tous les profils pour un solde mensuel minimal de 0 \$.

cours de la dernière année (et ce, sans tenir compte de l'effet des frais supplémentaires pour l'utilisation des GAB qui, selon toute probabilité, affectera surtout ce profil de consommateurs). Ce phénomène s'explique par les augmentations de frais bancaires appréciables imposées dans trois institutions financières. En ce qui concerne les autres profils, le coût moyen n'a pas varié de façon considérable.

Consommateurs maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 \$⁵

Pour les consommateurs maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 \$, le coût moyen des frais a diminué pour les cinq profils de consommateurs, surtout grâce aux réductions appliquées par la Banque Scotia et à la reprise par la CIBC des incitatifs pour que ses clients gardent au moins 1 000 \$ dans leur compte. Ces baisses moyennes importantes ont permis de renverser la tendance à la hausse du coût pour tous les profils, sauf le profil 3. Dans le cas des profils 1, 4 et 5, les réductions ont ramené les coûts à un niveau inférieur à celui de 1997, année où l'on a commencé à suivre l'évolution des frais bancaires. Encore une fois, ce sont les clients utilisant surtout les services en succursale (profils 1 et 5) qui ont bénéficié des plus fortes baisses, soit 2,27 \$ pour le profil 1 et 1,90 \$ pour le profil 5. L'élimination par les cinq grandes banques des frais pour le paiement de factures en succursale a contribué à cette diminution. On note aussi des baisses assez importantes pour le profil 2 (-1,08 \$) et pour le profil 4 (-1,36 \$); quant au coût moyen pour le profil 3, il a diminué légèrement (-0,17 \$).



Ce graphique illustre le coût mensuel moyen pour les comptes les moins chers.

⁵ Analyse basée sur l'évaluation de tous les profils pour un solde mensuel minimal de 1 000 \$.

Profil 1 : Consommateur peu actif

Solde mensuel minimal nul

En 2001, un protocole d'entente entre le gouvernement fédéral et huit institutions financières sous réglementation fédérale⁶, a été mis en application; en vertu de ce protocole, ces dernières acceptaient d'offrir des comptes de base à frais minimes pourvus de certains services élémentaires (par exemple, une carte de débit, aucuns frais pour les dépôts ni pour certaines opérations effectuées en succursale, et un livret bancaire ou un état de compte mensuel gratuit). De plus, au cours des 20 derniers mois, les cinq grandes banques ont éliminé les frais de service pour le paiement de factures en succursale par les consommateurs de ce profil. L'ensemble de ces modifications a eu des effets très bénéfiques pour les consommateurs

Comptes les moins chers (CMC) Profil 1 (solde minimal inférieur à 1 000 \$), 2000 et 2001			
Institution	2001	2000	Frais de service pour chaque paiement de facture effectué en succursale en 2001
Banque de Montréal	3,50 \$	9,00 \$	—
CIBC	4,00 \$	10,00 \$	—
Banque Royale*	4,00 \$	4,00 \$	—
Metro Credit Union**	6,95 \$	5,95 \$	1,00 \$
Banque Scotia	6,95 \$	10,95 \$	—
TD Canada Trust	6,95 \$	11,60 \$***	—
TD Canada Trust	6,95 \$	9,95 \$****	—
Banque Nationale	8,75 \$	8,75 \$	2,00 \$
VanCity Savings Credit Union**	9,30 \$	7,80 \$	1,50 \$
HSBC	11,50 \$	11,50 \$	1,35 \$
Banque Laurentienne	11,50 \$	10,95 \$	2,00 \$
Desjardins	11,95 \$	11,95 \$	1,75 \$

* La Banque Royale a instauré un compte à frais minimes à la fin de 2000.

** La Metro Credit Union et la VanCity Savings Credit Union n'imposent pas de frais d'opération distincts pour le paiement de factures en succursale.

*** Coûts de la Banque TD en 2000.

**** Coûts du Canada Trust en 2000.

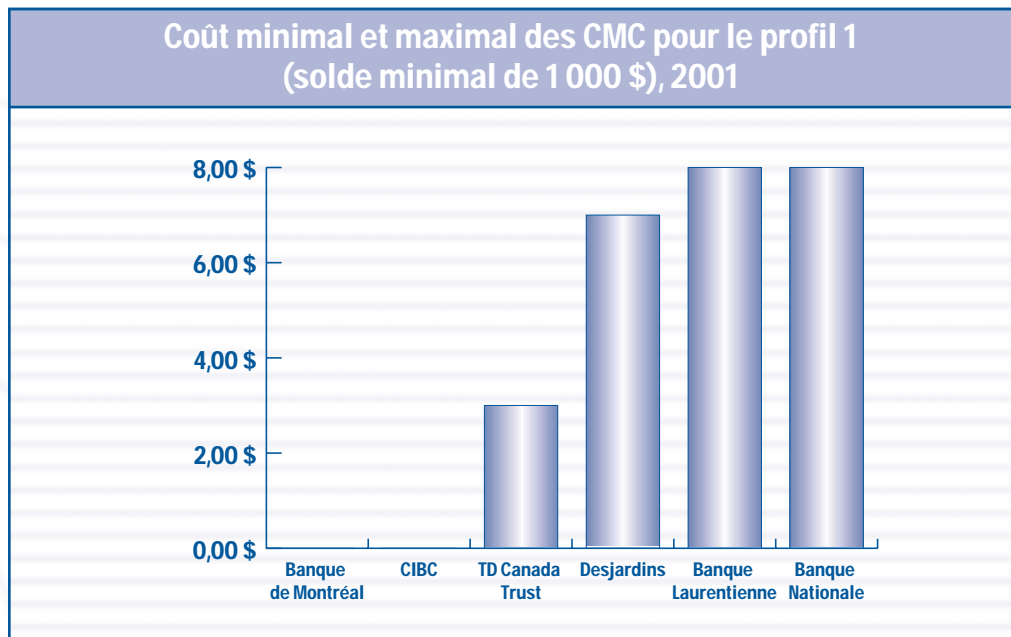
⁶ Voir « Comptes à frais minimes » pour obtenir de plus amples renseignements sur le protocole d'entente.

maintenant un solde peu élevé dans leur compte et ayant peu recours aux services bancaires. Depuis l'application de ces changements, c'est à l'une des cinq grandes banques et à la Metro Credit Union que l'on trouve le compte le moins cher pour les consommateurs gardant un solde modeste dans leur compte et effectuant un nombre réduit d'opérations.

L'élimination des frais de service pour le paiement de factures en succursale, dans les cinq grandes banques, a eu pour effet de diminuer considérablement les frais bancaires des consommateurs effectuant souvent ce genre d'opération. Dans les autres institutions financières visées par notre enquête, les frais de service varient entre 1,00 \$ et 2,00 \$ pour *chaque* paiement de facture effectué en succursale. Ces frais *s'ajoutent* souvent aux frais d'opération ordinaires.

Solde mensuel minimal de 1 000 \$

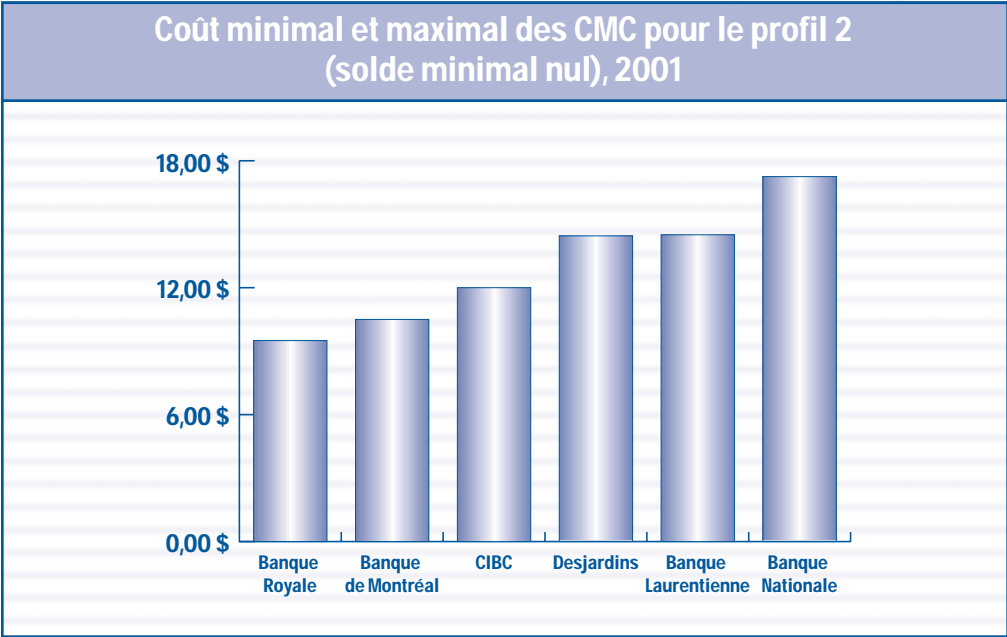
De façon générale, le profil 1 regroupe les consommateurs à faible revenu dont les besoins bancaires sont réduits. Par conséquent, peu de Canadiens parmi ceux qui correspondent au profil 1 maintiennent un solde mensuel minimal de 1 000 \$.



Profil 2 : Consommateur moyen

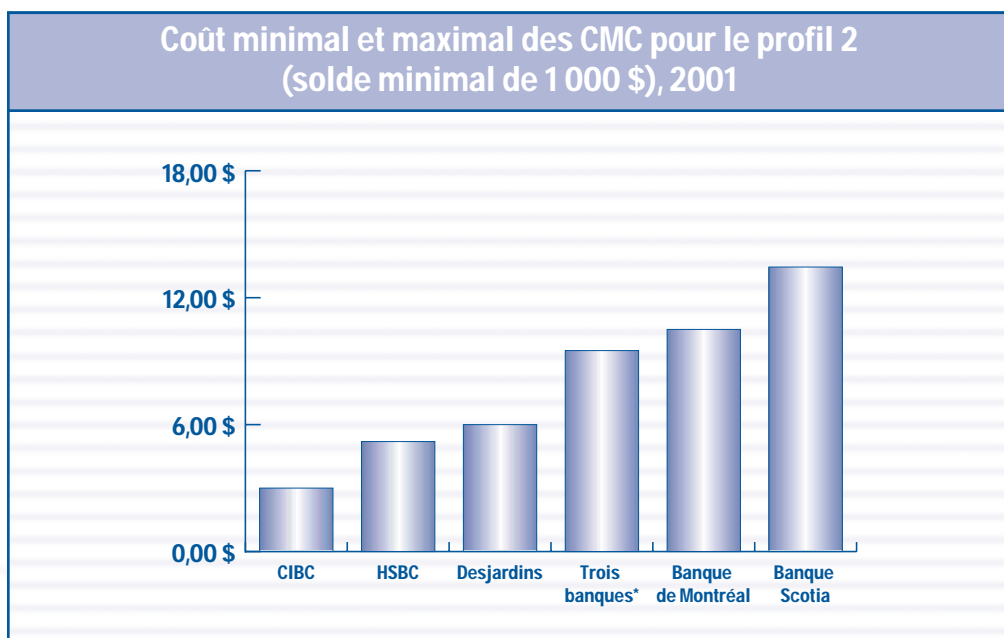
Solde mensuel minimal nul

Pour la troisième année consécutive, le coût moyen pour les consommateurs appartenant à ce profil et maintenant des soldes modestes dans leur compte est demeuré pour ainsi dire identique. Entre 1997 et 2001, le coût moyen pour ce profil a atteint son niveau le plus bas (soit 12,99 \$) en 1998 et son niveau le plus haut (soit 13,09 \$) en 1997 (la moyenne de 13,08 \$ a été enregistrée en 2001). La plus forte baisse, et de loin, s'est produite à la CIBC, soit -4,85 \$, ce qui ramène le coût à 12,00 \$. Cinq institutions ont augmenté les frais bancaires pour ce type de profil en 2001; la Banque Nationale vient en tête à cet égard. Le coût y a augmenté de +2,70 \$, portant les frais à 17,25 \$. Deux institutions ont diminué les frais et trois ne les ont pas modifiés.



Solde mensuel minimal de 1 000 \$

Pour la première fois depuis la publication initiale de ce rapport annuel, le coût moyen pour les consommateurs appartenant au profil 2 et dont le solde mensuel est important a subi une baisse, passant de son maximum de 9,28 \$, atteint en 2000, à 8,20 \$ en 2001. Les variations les plus importantes se sont produites à la CIBC (-13,85 \$; nouveau coût : 3,00 \$) et au TD Canada Trust (+4,40 \$; nouveau coût : 9,50 \$).



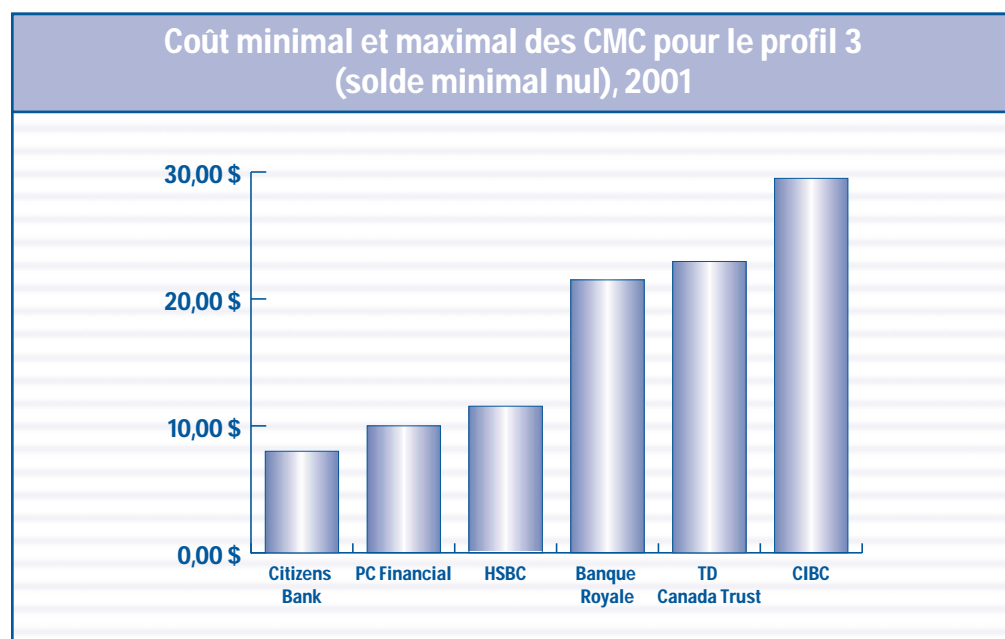
* Les trois banques sont le TD Canada Trust, la Banque Laurentienne et la Banque Royale.

Profil 3 : Consommateur pratique

Les consommateurs pratiques sont les plus grands utilisateurs de GAB, et vraisemblablement les plus susceptibles de faire usage du nombre croissant de GAB sans nom et d'être affectés par les nouveaux frais supplémentaires instaurés par la Banque Royale et la CIBC pour l'utilisation de leurs GAB hors succursale⁷. En général, les frais supplémentaires exigés dans les GAB sans nom se situent entre 1,25 \$ et 1,50 \$ par opération, en plus des frais Interac®, pour tous les utilisateurs. Les nouveaux frais imposés par la Banque Royale et la CIBC ne s'appliquent pas à leur propre clientèle. Les clients des autres institutions doivent, quant à eux, déboursier de 0,99 \$ à 1,50 \$ en plus des frais Interac®.

Solde mensuel minimal nul

Au cours de la dernière année, les consommateurs correspondant au profil 3 et maintenant un solde modeste dans leur compte ont subi une hausse moyenne de presque 2,00 \$ en matière de frais bancaires. Ceci est d'abord et avant tout imputable aux augmentations très marquées des frais bancaires dans trois institutions : la CIBC (+11,70 \$, portant les frais à 29,50 \$), le TD Canada Trust (+10,95 \$, portant les frais à 22,95 \$) et la Banque Laurentienne (+5,40 \$, portant les frais à 20,50 \$). Pour la quatrième année de suite, la Citizens Bank est l'institution qui offre le compte le moins cher dans cette catégorie, au coût de 8,00 \$.



⁷ Pour obtenir plus de renseignements sur les GAB sans nom et pour toute question relative aux consommateurs, veuillez consulter le guide publié par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada intitulé *Guide du consommateur de services bancaires de base*.

Solde mensuel minimal de 1 000 \$

Le profil 3 regroupe les consommateurs qui aiment utiliser leur carte bancaire où et quand ils le désirent. En effet, ce profil comprend huit retraits effectués à des GAB n'appartenant pas à l'institution financière du consommateur. Par conséquent, les frais Interac®, qui varient selon les institutions, pèsent beaucoup dans la balance pour les consommateurs correspondant au profil 3. Parmi les 14 institutions visées par notre enquête, huit imposent des frais de 1,25 \$ pour le service Interac®.

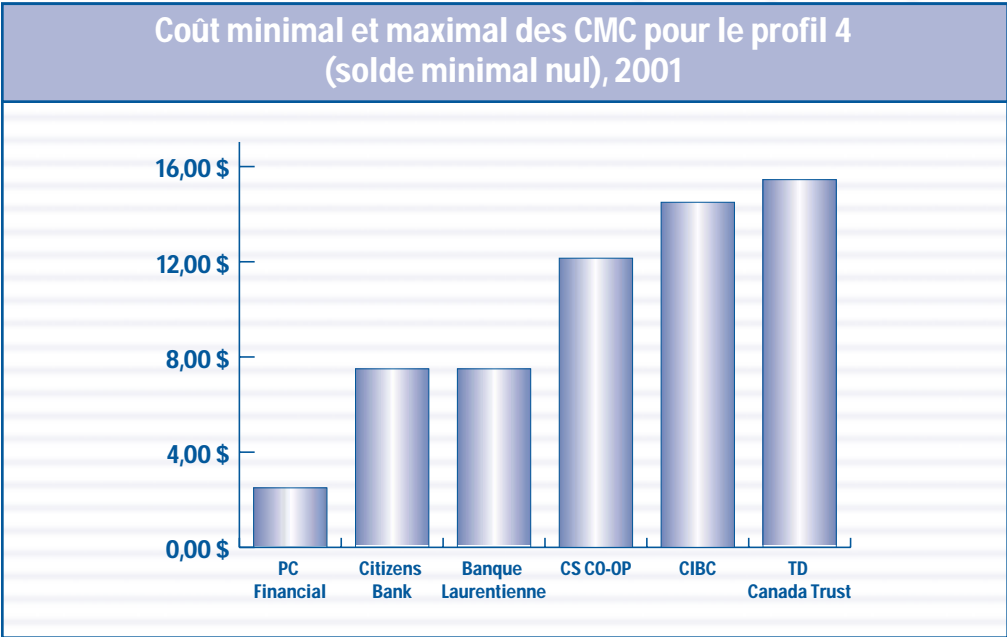
Frais Interac® imposés par différentes institutions financières	
Institution	Frais Interac®
Citizens Bank	0,00 \$
CS CO-OP	1,10 \$
Frais moyens (8 institutions)	1,25 \$
Metro Credit Union	1,35 \$
CIBC	1,50 \$
Banque Laurentienne	1,50 \$
Banque Royale	1,50 \$

Pour la troisième année de suite, la Citizens Bank offre un compte sans frais bancaires aux consommateurs du profil 3 maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 \$ dans leur compte. Les comptes les moins chers offerts par les 11 autres institutions de l'échantillon coûtent entre 10,00 \$ et 21,50 \$ de frais bancaires.

Profil 4 : Consommateur branché

Solde mensuel minimal nul

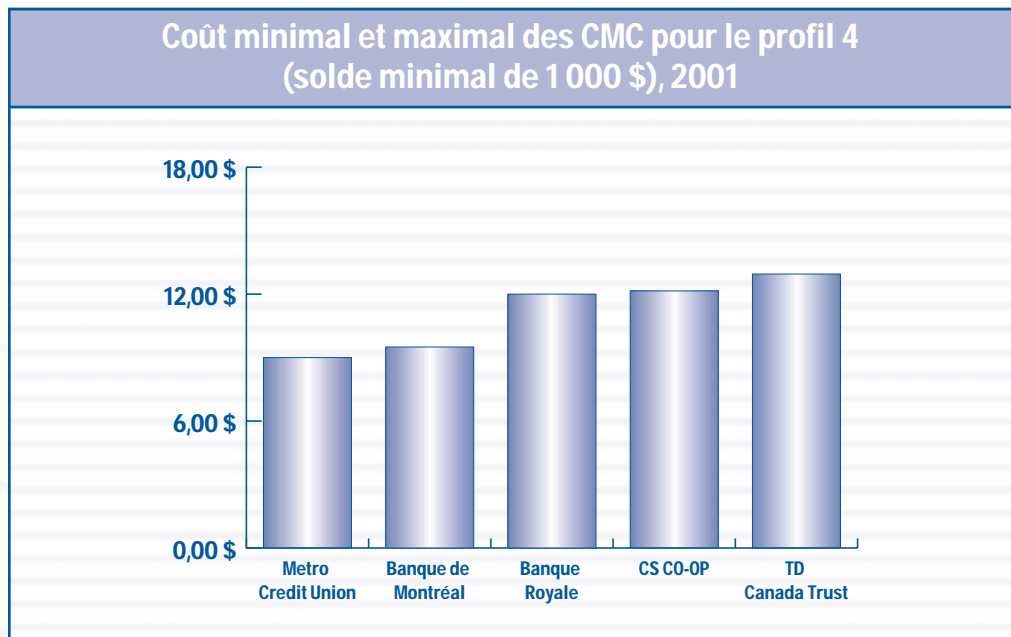
Les variations les plus appréciables pour les consommateurs branchés maintenant un solde modeste dans leur compte se sont produites à la VanCity Savings Credit Union (-7,50 \$, portant les frais à 8,50 \$) et au TD Canada Trust (+7,95 \$, le nouveau coût étant de 15,45 \$). La tendance remarquée les trois années précédentes se maintient : les comptes les moins chers sont ceux offerts par les banques en ligne.



Solde mensuel minimal de 1 000 \$

Le coût moyen imposé aux consommateurs branchés maintenant un solde élevé dans leur compte a diminué de 1,36 \$ en 2001 grâce aux réductions des tarifs accordées par quatre institutions, soit la VanCity Savings Credit Union (-13,50 \$; nouveaux frais : 2,50 \$), la CIBC (-7,30 \$; nouveaux frais : 3,00 \$), la Banque Nationale (-3,00 \$; nouveaux frais : 4,75 \$) et la Banque Scotia (-3,00 \$; nouveaux frais : 8,00 \$). La seule institution à avoir augmenté sensiblement le coût de ses frais bancaires est le TD Canada Trust (+10,45 \$, portant les frais à 12,95 \$).

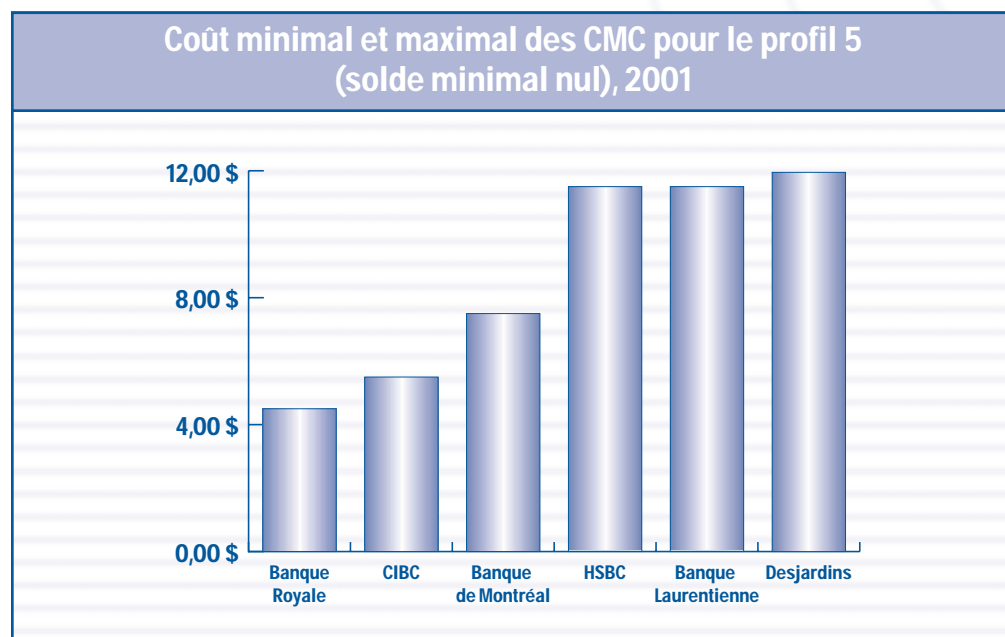
Pour la quatrième année de suite, la Citizens Bank offre un compte sans frais bancaires aux consommateurs branchés y maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 \$. Tant que le solde minimal exigé est maintenu, le compte n'enregistre ni frais d'opération ni frais Interac®.



Profil 5 : Consommateur aisé allant en succursale

Solde mensuel minimal nul

De façon générale, le profil 5 englobe les personnes qui n'utilisent que les services bancaires en succursale. On trouve dans ce profil des consommateurs plutôt âgés (ayant très peu recours aux services bancaires électroniques) qui maintiennent le plus souvent un solde mensuel supérieur à 1 000 \$ dans leur compte. Pour les consommateurs du profil 5 qui ne gardent pas de solde minimal dans leur compte, la variation la plus notable a eu lieu à la CIBC (-10,80 \$, portant les frais à 5,50 \$).



Solde mensuel minimal de 1 000 \$

En 2001, le coût moyen imposé aux détenteurs de comptes du profil 5 dont le solde ne diminuait pas sous les 1 000 \$ a baissé de près de 2,00 \$, principalement en raison d'importantes diminutions des frais dans deux institutions, soit la CIBC (-16,30 \$; nouveaux frais : 0,00 \$) et la Banque de Montréal (-5,00 \$; nouveaux frais : 4,00 \$).

