



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada



**Guide du consommateur de
services bancaires de base**

Mars 2002



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada



Guide du consommateur de services bancaires de base

Mars 2002

Pour de plus amples renseignements, pour faire des commentaires ou obtenir des exemplaires de cette publication, veuillez communiquer avec :

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
6e étage, Édifice Enterprise
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-2232
Télécopieur : (613) 941-1436

Courriel pour publications : pub@fcac-acfc.gc.ca
Courriel pour renseignements : info@fcac-acfc.gc.ca

Site Web : www.acfc-fcac.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)
No de catalogue : FC4-1/2002

No ISBN 0-662-66338-1



Contient 20 p. 100
de matières
recyclées

FAITS SAILLANTS

- Le gouvernement fédéral et huit banques ont travaillé ensemble afin d'accroître la disponibilité des services bancaires à frais modiques pour les consommateurs. À la suite de cette collaboration, un plus grand nombre de comptes à frais modiques, permettant l'accès aux opérations en succursales, est maintenant disponible.
- Le solde minimal que vous maintenez dans votre compte peut avoir un effet considérable sur le montant de vos frais de service.
- Plusieurs institutions financières offrent des comptes destinés aux jeunes, aux étudiants et aux aînés. Ces comptes offrent plusieurs avantages aux membres de ces groupes.
- L'utilisation du guichet automatique (GA) d'une autre institution devient plus coûteuse :
 - Certaines grandes banques ont porté de 1,25 \$ à 1,50 \$ les frais qu'elles imposent à leurs clients pour l'utilisation des GA d'autres institutions (appelés frais d'accès au réseau ou frais Interac^{MD}.) Ces mêmes institutions mettent actuellement en place des frais supplémentaires aux non-clients utilisant leurs GA hors succursale. Ces frais s'ajoutent aux frais réguliers de compte et aux « frais d'accès au réseau ».
- L'augmentation du nombre de GA qui ne sont pas exploités par une institution financière (les GA dits « privés ») a entraîné certains changements sur le marché :
 - Les guichets automatiques « privés » constituent maintenant plus du tiers des GA au Canada.
 - Lorsqu'ils utilisent des GA privés, les consommateurs doivent payer des frais supplémentaires (appelés « frais de commodité »), en plus des « frais d'accès au réseau » et des autres frais réguliers perçus par leur institution financière pour effectuer l'opération.
 - Les consommateurs sont avisés que des frais de commodité s'appliquent par un message s'affichant à l'écran chaque fois qu'ils utilisent un GA pour effectuer un retrait. Ils ont alors la possibilité d'annuler l'opération.
 - Une partie des revenus découlant des frais de commodité est généralement remise au propriétaire des lieux où le GA est installé (par exemple, pharmacie, station-service, etc.).
- En 2001, un exploitant privé a mis en place un projet-pilote visant l'installation de quelque 800 « terminaux point de vente » ou TPV. Ces terminaux permettent à l'exploitant d'imposer des frais de commodité aux consommateurs pour chaque achat qu'ils effectuent avec leur carte de débit.

COMPTES SPÉCIAUX

Comptes à frais modiques

Le gouvernement fédéral et huit banques canadiennes ont travaillé ensemble au développement d'ententes visant à mettre en valeur la disponibilité de comptes bancaires à frais modiques pour les consommateurs. Ainsi, en 2001, la variété de comptes bancaires à frais modiques donnant accès à des opérations en succursale s'est accrue. Ces ententes ont une durée de deux ans à compter de leur date d'introduction. Les détails varient selon la banque, mais tous ces comptes comprennent la carte de débit, les dépôts gratuits et certaines opérations au comptoir gratuites ainsi qu'un état de compte mensuel ou un livret gratuit. Les frais de service réguliers s'appliquent aux opérations au-delà du seuil mensuel déterminé. Le tableau ci-dessous énumère les caractéristiques de ces comptes à frais modiques. D'autres forfaits à coûts peu élevés, mais offrant seulement des opérations libre-service, sont également disponibles dans quelques-unes de ces banques. Aux fins de comparaison, nous avons également inclus les comptes à frais modiques offerts par ces banques et par des institutions financières qui ne font pas partie de l'une de ces ententes (même si quelques-uns de ces comptes n'offrent que des opérations libre-service). L'astérisque (*) marque les comptes qui résultent de ces ententes.

Tableau 1 : Comptes à frais modiques ¹								
Institution ² (Type de compte)	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations mensuelles		Transactions courantes au comptoir ⁺	Transactions courantes libre-service ⁺⁺	Solde mensuel minimum ³ (pour l'exemption des frais)	Frais de traitement pour chaque paiement de facture au comptoir	Autres caractéristiques
		Au comptoir	Libre-service					
Banque de Montreal (Programme Instabanque)*	3,50 \$	10		✓	✓	1 000 \$	—	
(Programme Instabanque Plus)	5,00 \$	0	20	—	✓	1 500 \$	1,50 \$	Frais de 1 \$ pour chaque paiement de facture format papier au GA; permet de bénéficier d'un rabais de 5 \$ sur un forfait plus avantageux
CIBC (Le Compte Exemption)*	4,00 \$	12		✓	✓	1 000 \$	—	Aucuns frais bancaires si le solde minimum est maintenu
CS-COOP (PrestoMagique Bronze)	4,95 \$	20		Voir note 4		—	Pas de paiement de facture au comptoir	Gratuits : mandats, chèques visés, chèques personnalisés, chèques de voyage à une signature et arrêts de paiement
Desjardins (Forfait Économique)	2,00 \$	0	7(max. 2 chèques)	—	✓	—	1,75 \$	
HSBC (Ensemble Performance)*	4,00 \$	12 (dont un maximum de 4 au comptoir)		✓	✓	—	1,35 \$	Un débit électronique supplémentaire pour chaque dépôt direct

Tableau 1 : Comptes à frais modiques¹

Institution ² (Type de compte)	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations mensuelles		Transactions courantes au comptoir ⁺	Transactions courantes libre-service ⁺⁺	Solde mensuel minimum ³ (pour l'exemption des frais)	Frais de traitement pour chaque paiement de facture au comptoir	Autres caractéristiques
		Au comptoir	Libre-service					
Banque Laurentienne (L'UltraÉconomique Plus)*	2,95 \$	8 (dont un maximum de 2 au comptoir)		✓	✓	—	2,00 \$	
(L'UltraÉconomique)	2,50 \$	0	10	—	✓	—	—	
Banque Nationale (Accèsible)*	3,50 \$	12 (dont un maximum de 2 au comptoir)		✓	Frais suppl. pour paiement de factures au GA	—	2,00 \$	Aucuns frais pour relevés
(Accès Direct)	5,00 \$	0	20 (max. 2 chèques)	—	✓	1 500 \$	2,00 \$	Aucuns frais pour relevés ou relevés d'opérations à un GA
PC Financial (Compte PC)	0,00 \$	—	Illimité	—	✓	—	Pas de service au comptoir	Opérations gratuites aux GA de la CIBC, Amicus et PC Financial; rabais sur paniers de provisions avec les points PC ^{MD}
Banque Royale (Option à frais fixes Signature Plus minimum)* ⁵	4,00 \$	15		✓	✓	—	—	Une opération de débit supplémentaire par paie automatique
Banque Scotia (Compte de base Scotia)*	3,95 \$	12 (dont un maximum de 4 au comptoir)		✓	✓	—	—	
(Compte Accélération)	2,50 \$	0	12	—	✓	2 000 \$	—	Aucuns frais mensuels ou supplémentaires si le solde minimum est maintenu
TD Canada Trust (Compte Valeur Plus)*	3,95 \$	14 (dont un maximum de 4 au comptoir)		✓	✓	1 000 \$	—	
VanCity Credit Union (Plan 24)	0,00 \$	10		Pas de chèques ni paiement de factures au GA ni prélèvements automatiques		1 000 \$	1,50 \$	

✓ Inclus — Non inclus/sans objet

¹ Dans ce rapport, « frais modiques » englobent les forfaits de 5 \$ et moins.

² La Banque Citizens et la Metro Credit Union ne sont pas représentées car elles ne comptent aucun forfait de 5 \$ et moins.

³ Le solde minimum doit être maintenu pendant tout le mois pour bénéficier de l'exemption des frais mensuels.

⁴ Pas de paiement de facture en ligne ni au comptoir ni au GA. La seule option disponible est par téléphone (0,50 \$ par opération).

⁵ Ce forfait était disponible avant l'entente avec le gouvernement fédéral.

⁺ Les opérations courantes au comptoir comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures (sans frais de traitement) et l'information sur le solde dans une institution financière.

⁺⁺ Les opérations libre-service courantes comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures et l'information sur le solde à un GA ou par Internet/téléphone. Elles comprennent également le tirage de chèques, le paiement direct par Interac^{MD}, les prélèvements automatiques et les états mensuels. Les frais d'accès au réseau (ou frais Interac^{MD}) ne sont pas inclus, sauf indication contraire. Voir au Tableau 5, Page 20, la liste des frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

Comptes pour les aînés

Plusieurs institutions financières offrent aux aînés une gamme complète de services gratuits ou à coût modique. Si vous croyez avoir droit au « service aînés », communiquez avec votre institution financière pour discuter des avantages d'un tel forfait. Le tableau ci-dessous donne l'essentiel de certains forfaits offerts aux aînés par diverses institutions financières.

Tableau 2 : Comptes pour les aînés						
Institution ⁶ (Type de compte)	Âge minimum	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations mensuelles	Opérations courantes au comptoir et libre-service*	Mandats gratuits	Chèques visés gratuits
Banque de Montreal (Programme Privilège économique – Maxi service classique)	60	0,00 \$	50	✓	—	—
CIBC (L'Avantage CIBC pour les aînés)	60	0,00 \$	Illimité	✓	✓	—
CS-COOP (Vie meilleure 59 ans +)	59	0,00 \$	Illimité	✓	✓	✓
Desjardins (Service Reconnaissance Desjardins)	60	0,00 \$	Illimité	✓	✓	✓
HSBC (Performance PLUS)	60	0,00 \$	Illimité	✓	✓	—
Banque Laurentienne (Le Programme Bel Âge Plus)	60	4,60 \$	45	✓	✓	✓
Metro Credit Union (Senior Service Package)	59	0,00 \$	Illimité	✓	✓	✓
Banque Nationale (NatPlus)	59	0,00 \$	10 (dont un maximum de 5 au comptoir) ⁷	✓	✓	✓
Banque Royale⁸ (Le Rabais pour les aînés)	60	0,00 \$	15	✓	—	—
Banque Scotia (Club Horizon doré pour les aînés)	59	0,00 \$	40	✓	✓	✓
TD Canada Trust (Programme 60)	60	0,00 \$	Illimité	✓	—	—
VanCity Credit Union (Gold Club)	55	0,00 \$	Illimité	Voir note 9	✓	✓

✓ Inclus — Non inclus/sans objet

* Les opérations courantes au comptoir et libre-service comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures (sans frais) et l'information sur le solde au comptoir, au GA ou par Internet/téléphone. Elles incluent aussi le tirage de chèques, le paiement direct Interac^{MD}, le prélèvement automatique et les états de compte mensuels. Les frais d'accès au réseau (ou frais Interac^{MD}) ne sont pas compris, à moins d'indication contraire. Voir au Tableau 5, Page 20, la liste des frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

⁶ La Banque Citizens n'offre pas de forfait pour les aînés. La PC Financial n'a pas de compte spécial, car elle ne perçoit aucuns frais pour son compte régulier (voir les détails au Tableau 1).

Comptes pour les étudiants

Si vous êtes inscrit dans un établissement d'enseignement postsecondaire, vous êtes peut-être admissible à un forfait étudiant. Ces forfaits accordent généralement aux étudiants une gamme complète de services à une fraction du prix régulier. Le tableau ci-dessous montre les avantages offerts aux étudiants par certaines institutions financières.

Tableau 3 : Comptes pour étudiants							
Institution ¹¹ (Type de compte)	Critères	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations par mois		Opérations courantes au comptoir *	Opérations courantes libre-service **	Autres caractéristiques
			Au comptoir	Libre-service			
Bank of Montreal (Programme Instabanque Plus avec Programme Privilège économique-Étudiants)	Étudiants ayant entre 21 et 25 ans	0,00 \$	0	20	—	✓	Frais de 1 \$ pour chaque paiement de facture au GA; retour de chèques gratuit; rabais de 5 \$ sur un forfait plus avantageux
CIBC (Compte Avantage CIBC pour les étudiants)	Étudiants inscrits à temps plein à un programme postsecondaire	2,00 \$	12		✓	✓	Frais du forfait mensuel annulés si le solde est de 1 000 \$ ou plus durant tout le mois
CS-COOP (A+ Le programme étudiant)	Étudiants inscrits à temps plein ou partiel à un programme postsecondaire	4,95 \$	Illimité	Illimité	Voir note 12		Gratuits : mandats, chèques visés, chèques personnalisés, arrêts de paiement, chèques de voyage à une signature
Desjardins (Compte Profit Jeunesse)	Étudiants ayant entre 18 et 24 ans	2,50 \$ ¹³	0	40 (Max. 3 chèques)	—	✓	
Banque Laurentienne (Le Programme Étudiant)	Étudiants de 18 à 24 ans, inscrits à temps plein à un programme postsecondaire	3,75 \$	0	35	—	✓	2 opérations gratuites par mois aux GA du réseau Interac ^{MD}
Banque Nationale (Le Clicétudes)	Étudiants de 18 à 24 ans, inscrits à temps plein à un programme postsecondaire	2,75 \$	0	Illimité	—	✓	2 opérations gratuites par mois aux GA du réseau Interac ^{MD}
Banque Royale (Forfait de services bancaires aux étudiants)	Étudiants à temps plein	3,50 \$	25		✓	✓	Opération de débit supplémentaire gratuite par crédit de paie automatique; adhésion gratuite au programme de la carte tarif étudiant (rabais dans différents commerces)

Comptes pour les jeunes

La plupart des institutions financières offrent des comptes spéciaux pour les enfants, les adolescents et les jeunes adultes. Il n'y a généralement pas de frais mensuels pour les comptes pour les jeunes. Le nombre de services offerts varie selon l'institution. Le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques des comptes pour les jeunes dans diverses institutions financières.

Tableau 4 : Comptes pour les jeunes							
Institution ¹⁵ (Type de compte)	Critère d'âge	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations par mois		Opérations courantes au comptoir *	Opérations courantes libre-service **	Autres caractéristiques
			Au comptoir	Libre-service			
Banque de Montréal (Programme Instabanque Plus avec Programme Privilège économique - Jeunes)	Jusqu'à 15 ans	0,00 \$	20		✓	✓	Frais de traitement de 1,50 \$ pour chaque facture payée au comptoir; retour de chèques gratuit; rabais de 5 \$ sur un forfait plus avantageux
	(Programme Instabanque Plus avec Programme Privilège économique - Jeunes adultes)	De 16 à 20 ans	0,00 \$	0	20	—	Pas de paiement de factures au GA Retour de chèques gratuit; permet de bénéficier d'un rabais de 5 \$ sur un forfait plus avantageux
CIBC (Avantage CIBC pour les jeunes)	Moins de 19 ans	0,00 \$	Illimité	Illimité	✓	✓	
CS-COOP (Mission Argent)	18 ans et moins	0,00 \$	Illimité	Illimité	Pas de paiement de factures		Gratuits : mandats, chèques visés, chèques personnalisés, arrêts de paiement, chèques de voyage à une signature
Desjardins (Compte Profit Jeunesse)	De 0 à 17 ans	0,00 \$	Illimité	Illimité	✓	✓	Frais administratifs de de 1,75 \$ pour le paiement de factures au comptoir
	De 18 à 21 ans	2,50 \$ ¹⁶	0	40 (Max. 3 chèques)	—	✓ (Max. 3 chèques)	
HSBC (Épargne option jeunesse)	Moins de 19 ans	0,00 \$	Illimité	Illimité	✓	Pas de chèques	Frais réguliers d'opération pour autres services
Banque Laurentienne (Le Quotidien Plus Jeune)	18 ans et moins	0,00 \$	Illimité	Illimité	✓	Pas de paiement direct Interac ^{MD}	

Tableau 4 : Comptes pour les jeunes

Institution ¹⁵ (Type de compte)	Critère d'âge	Frais mensuels	Nombre maximum d'opérations par mois		Opérations courantes au comptoir *	Opérations courantes libre-service **	Autres caractéristiques
			Au comptoir	Libre-service			
Banque Nationale (Compte P'tit trésor)	De 0 à 6 ans	0,00 \$	Illimité	Illimité	✓	Pas de chèques ou de prélèvements automatiques	
(Compte Superfric)	De 7 à 12 ans	0,00 \$	Illimité	Illimité	✓	✓	Pas de frais d'utilisation pour les réseaux de GA Interac ^{MD} et CIRRUS ^{MD}
(Compte i.d.)	De 13 à 17 ans	0,00 \$	Illimité	Illimité	✓	✓	Rabais de 0,50 \$ sur les frais d'accès au réseau Interac ^{MD}
Metro Credit Union (Fat Cat)	12 ans et moins	0,00 \$	Illimité	Illimité	Pas de paiements de factures		
Banque Royale (Compte épargne jeunesse Léo le lion)	Moins de 19 ans	0,00 \$	15		✓	✓	Un débit supplémentaire gratuit par crédit de paie automatique
Banque Scotia (Compte d'épargne Horizon Jeunesse)	Moins de 19 ans	0,00 \$	0	40	—	✓	Prix mensuels en argent et un grand prix annuel pour encourager les jeunes à utiliser les services bancaires et à épargner
TD Canada Trust (Compte pour les jeunes)	Moins de 18 ans	0,00 \$	Illimité	Illimité	✓	✓	
VanCity Credit Union (Fat Cat Account)	Moins de 13 ans	0,00 \$	0	Illimité	—	Pas de paiement de factures au GA	
(The Teen Account)	De 13 à 18 ans	0,00 \$	40		✓	Pas de paiement de factures au GA	

✓ Inclus — Non inclus/sans objet

¹⁵ La Banque Citizens n'offre pas de forfaits jeunesse. La PC Financial n'a pas de comptes spéciaux puisqu'elle ne perçoit aucuns frais pour son compte régulier (voir les détails au Tableau 1).

¹⁶ Le forfait pour les jeunes de 18 à 21 ans de Desjardins offre un rabais de 4 \$ sur les frais de tout compte régulier. Dans notre exemple, c'est le compte *Autonome* qui a été utilisé.

* Les opérations courantes au comptoir comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures (sans frais de traitement) et l'information sur le solde dans une institution financière.

** Les opérations libre-service courantes comprennent : les retraits, les virements, le paiement de factures et l'information sur le solde à un GA ou par Internet/téléphone. Elles comprennent également le tirage de chèques, le paiement direct par Interac^{MD}, les prélèvements automatiques et les états mensuels. Les frais d'accès au réseau (ou frais Interac^{MD}) ne sont pas inclus, sauf indication contraire. Voir au Tableau 5, Page 20, la liste des frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

L'exemple qui suit montre le total des frais perçus auprès d'un consommateur qui effectue une opération à un guichet automatique percevant des frais de commodité.

Frais d'utilisation d'un guichet automatique pour un retrait de 20 \$		
Frais de service réguliers	0,75 \$	
Frais d'accès au réseau	1,25 \$	
Frais de commodité	<u>1,50 \$</u>	
Total des frais *	3,50 \$	ou 17,5 % du montant retiré

Nota : *À des fins d'illustration uniquement. Les frais peuvent varier selon l'institution financière, le type de compte/de forfait et l'exploitant du guichet automatique.

L'exemple qui suit montre dans quelle mesure vous pouvez épargner en modifiant votre comportement quant à l'utilisation des guichets automatiques.

Exemple - Économies résultant d'un changement dans la façon d'utiliser les guichets automatiques

M. Lejeune effectue 10 retraits par mois au guichet automatique : 4 à des guichets automatiques de son institution, 3 à des guichets automatiques se trouvant dans les locaux d'une autre institution et 3 à des guichets automatiques imposant des frais de commodité.

À l'heure actuelle, M. Lejeune paie 12 \$ par mois en frais supplémentaires de guichet automatique. Ces frais supplémentaires sont les frais « d'accès au réseau » (Interac^{MD}) et les frais de « commodité » qu'il faut parfois payer pour utiliser un guichet automatique. Ils ne comprennent pas les frais perçus lorsque le nombre d'opérations est supérieur à la limite mensuelle.

Aux fins de notre illustration, nous avons supposé que les frais d'accès au réseau étaient de 1,25 \$ et les frais de commodité, de 1,50 \$. Examinons combien M. Lejeune pourrait épargner s'il modifiait son comportement (en supposant que les guichets automatiques de son institution financière se trouvent à distance raisonnable de sa résidence ou de son lieu de travail).



Option 1 : M. Lejeune décide de ne pas utiliser les guichets automatiques imposant des frais de commodité. Il effectuera plutôt 7 retraits par mois aux guichets automatiques de son institution et 3 à des guichets se trouvant dans les locaux d'une autre institution.

Économie au titre des frais d'accès au réseau :	3,75 \$ (3 x 1,25 \$)
Économie au titre des frais de commodité :	<u>4,50 \$</u> (3 x 1,50 \$)
Total mensuel des frais de guichet automatique épargnés :	8,25 \$ (99 \$ par année)

Option 2 : M. Lejeune décide d'utiliser uniquement les guichets automatiques de son institution pour chacun de ses 10 retraits.

Économies au titre des frais d'accès au réseau :	7,50 \$ (6 x 1,25 \$)
Économies au titre des frais de commodité :	<u>4,50 \$</u> (3 x 1,50 \$)
Total mensuel des frais de guichet automatique épargnés :	12 \$ (144 \$ par année)

Conclusion :

Parce qu'il a décidé de n'utiliser que les guichets automatiques de son institution, M. Lejeune n'a plus à payer de frais de guichet automatique supplémentaires et il économise jusqu'à **144 \$** par année.

Annexe 1 : Frais « d'accès au réseau » (également appelés frais Interac^{MD})

Les frais d'accès au réseau (également appelés frais Interac^{MD}) sont les frais perçus lorsque vous accédez à votre compte au moyen d'un guichet automatique qui n'est pas la propriété de votre institution financière. Les frais d'accès au réseau s'ajoutent aux frais de service réguliers de votre compte. Certains forfaits offrent un nombre limité de retraits aux guichets automatiques d'autres institutions financières, et ce, sans frais d'accès au réseau. Le tableau ci-dessous montre les frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières.

Tableau 5 : Frais d'accès au réseau perçus par diverses institutions financières au 1 ^{er} février 2002	
Institution	Frais d'accès au réseau
Banque de Montréal	1,25 \$
CIBC	1,50 \$
Banque Citizens	Sans objet ²¹
CS-COOP	1,10 \$
Desjardins	1,25 \$
HSBC	1,25 \$
Banque Laurentienne	1,50 \$
Metro Credit Union	1,25 \$
Banque Nationale	1,25 \$
PC Financial	1,25 \$
Banque Royale	1,50 \$
Banque Scotia	1,25 \$
TD Canada Trust	1,25 \$
VanCity Credit Union	1,25 \$

²¹ La Banque Citizens ne possède pas ses propres guichets automatiques, mais offre à ses clients un accès illimité aux guichets automatiques du réseau Interac^{MD}, et ce, sans frais d'accès au réseau.

Annexe 2: Formulaire – profil du consommateur

PROFIL DU CONSOMMATEUR

Ce profil vise à étudier vos comportements bancaires. Il vous permettra de vous assurer d'avoir, ou de choisir, le forfait de services qui répond le mieux à vos besoins. Avant de vous adresser à votre institution financière, remplissez ce profil.

Avez-vous moins de ans? Êtes-vous inscrit à temps plein dans une institution postsecondaire?

Appartenez-vous au groupe des aînés*?
(*communiquez avec votre banque pour connaître l'âge d'admissibilité)

Si vous avez répondu «oui» à l'une des questions précédentes, renseignez-vous auprès de votre banque sur la disponibilité d'un forfait à prix spécial qui correspond à votre situation. Dans le cas contraire, veuillez continuer ...

À combien évaluez-vous votre solde mensuel minimum?

MES ACTIVITÉS BANCAIRES

(Nombre approximatif de transactions par mois)

Retraits de fonds Virements
Tirage de chèques Règlement de factures
 Paiement direct par Interac Prélèvements automatiques

Total approximatif de transactions par mois

Ensuite, songez à tout autre produit ou service que vous aimeriez inclure dans votre forfait...

Retraits à des GAB d'autres institutions financières Mandats
Protection de découvert Opposition à paiement
Retour de chèques annulés Paiement direct à l'étranger
Avantages au conjoint Chèques de voyage
ou cotitulaire Devises
Primes Compartiment de coffre
Cartes de crédit

COMMENT EFFECTUEZ-VOUS VOS TRANSACTIONS BANCAIRES?

Certaines personnes effectuent toutes leurs transactions en succursale, avec l'aide d'un caissier ou d'un représentant du service à la clientèle. D'autres ont recours aux services en succursale et au libre-service bancaire*, tandis que d'autres encore préfèrent n'utiliser que le libre-service bancaire.

Examinez à présent comment vous effectuez vos transactions bancaires et estimez le nombre de transactions par mois que vous faites en succursale ou au libre-service bancaire.

de transactions en succursale

de transactions au libre-service bancaire

*Le libre-service bancaire englobe les services bancaires électroniques comme les GAB, le paiement direct par Interac, les services télébancaires et les transactions par ordinateur ou Internet. Votre banque inclut peut-être aussi les chèques dans le libre-service bancaire.

Vous auriez peut-être intérêt à vous renseigner auprès de votre institution financière sur...

- l'accès aux services bancaires par ordinateur ou Internet
- l'accès aux services télébancaires
- l'option de livret ou de relevé
- les demandes de soldes
- la gratuité de service moyennant le maintien d'un solde mensuel minimum

PRENDRE UNE DÉCISION

Et alors, de quel type de forfait avez-vous besoin, le cas échéant? Si vous possédez déjà un forfait, évaluez bien s'il répond à vos besoins. Il existe tout un éventail de forfaits sur le marché. Ils vont du forfait de base convenant aux gens qui effectuent peu de transactions (12 ou moins par mois) au forfait complet s'adressant aux personnes qui ont des besoins variés et effectuent de nombreuses transactions (au moins 40 par mois). Il existe des forfaits pour la clientèle «branchée» qui profite au maximum des services bancaires électroniques, mais aussi des forfaits pour les clients qui préfèrent le service personnalisé en succursale.

Si vous avez accès à Internet, Industrie Canada offre un Outil de calcul des frais bancaires utile à l'adresse www.strategis.ic.gc.ca/SSGF/ca00669f.html, lequel vous permet de comparer les frais de service mensuels de diverses institutions financières canadiennes.

Source : *Tirez parti de vos frais de service* (févr. 2002); Association des banquiers canadiens