

Les banques et les consommateurs

Fiche-info

EN BREF

- Plus de 99 % des Canadiens sont titulaires d'un compte de banque.
- 31 % des Canadiens ne paient aucuns frais de service et 45 % paient 15 \$ ou moins par mois.
- Les Canadiens sont des emprunteurs avertis. Seulement 0,19 % des prêts hypothécaires sont en souffrance.

Les faits

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

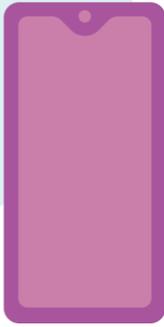
Le système bancaire concurrentiel canadien offre, aux consommateurs et aux petites entreprises, une bonne valeur, un accès facile et un vaste choix. En effet, des plus de 80 banques établies au Canada, 40 offrent aux consommateurs des produits et des services financiers (comptes bancaires, cartes de crédit, prêts, services de placement, etc.).

Services bancaires abordables

Selon la Banque mondiale, plus de 99 % des Canadiens adultes sont titulaires d'un compte dans une institution financière¹, ce qui signifie que les services bancaires au Canada sont hautement accessibles. Qu'il s'agisse d'un compte d'épargne, de chèque, à faibles frais, pour étudiants ou 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, 37 % des titulaires de comptes bancaires ne paient aucuns frais de service et 31 % ont vu leurs frais de compte annulés².
- Des comptes gratuits ou à rabais sont offerts aux jeunes, aux étudiants, aux aînés, aux prestataires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) et aux nouveaux arrivants au Canada.
- Les prêts sur salaire, très coûteux, 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 de loin plus abordables. Par ailleurs, les banques soutiennent solidement les services conseils en matière de crédit.

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. Au Canada, seulement 0,19 % des prêts hypothécaires sont en souffrance³.
- Les banques ont élaboré un modèle de document hypothécaire explicatif en langage simple afin de faciliter aux clients la compréhension des conditions contractuelles.
- Les banques au Canada offrent aux consommateurs une abondance de renseignements au sujet de l'achat d'une habitation et des prêts hypothécaires.

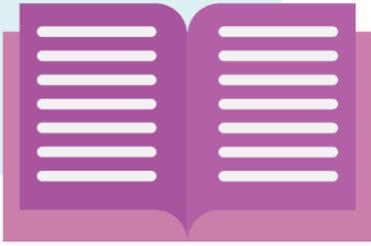
Cartes de crédit

Une carte de crédit est un outil de paiement pratique et souple, accepté par des millions de commerces presque partout dans le 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, ainsi qu’une garantie des achats si l’article est endommagé, volé ou non livré dans un intervalle de 90 jours.

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

- Une étude de la Banque du Canada a révélé que 70 % des Canadiens paient en entier le solde mensuel de leur carte de crédit⁴.
- 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 un nombre de cartes de crédit à faible taux d’intérêt, dont plus de 30 portent un taux d’intérêt inférieur à 13 %.



Technologie et commodité des activités bancaires

La technologie modifie la façon dont les Canadiens accèdent aux produits et aux services financiers, et les utilisent. Les technologies financières novatrices, introduites par les banques, donnent aux consommateurs plus de choix et augmentent la commodité. Les consommateurs peuvent :

- déposer un chèque au moyen de leur application bancaire mobile;
- payer en utilisant la technologie de paiement sans contact;
- se connecter aux robots conversationnels en ligne, en tout temps, pour obtenir de l'aide;
- transférer des fonds de façon simple et rapide; et
- accéder rapidement à leurs comptes sur plus de 18 500 GAB⁵ répartis partout au Canada, et bien plus lorsqu'ils voyagent.

Selon les plus récentes données, 47 % des Canadiens déclarent utiliser principalement les services bancaires en ligne, et 30 % les services bancaires mobiles⁶. Les [niveaux de satisfaction](#) à l'égard des modes d'accès aux services bancaires en ligne et sur application mobile est très élevé :

- 97 % des Canadiens sont satisfaits des services bancaires en ligne.
- 96 % des Canadiens sont satisfaits des applications bancaires mobiles, une hausse sur les 80 % de 2022.

Les consommateurs au pays peuvent accéder au large réseau de succursales pour des services en personne.



Dans de nombreux cas, les succursales sont fonctionnelles sept jours sur sept et en soirée. Sans oublier que des banques canadiennes ont des succursales dans plusieurs régions des États-Unis et dans un nombre croissant de pays partout dans le monde.

Les attentes des clients envers les solutions numériques grandissent avec l'évolution des technologies. Il s'agit du principal catalyseur des efforts d'innovation soutenus des banques, ces dernières développant toujours des moyens plus simples et plus pratiques pour les consommateurs d'accéder aux services bancaires en toute sécurité.

Éducation des consommateurs et littératie financière et numérique

La littératie financière est une habileté nécessaire à la vie quotidienne. Voilà des années que le secteur bancaire est conscient de son rôle dans le soutien de la littératie financière et le rehaussement de son niveau. Les banques sont des [champions de l'éducation financière](#), appuyant des activités dans les collectivités à travers le pays et aidant ainsi des millions de concitoyens à améliorer leurs compétences financières.

Des banquiers partout au Canada animent bénévolement les séminaires de littératie financière de l'ABC, gratuits et non commerciaux, destinés aux jeunes et aux aînés, soit [Votre Argent-Étudiants](#) et [Votre Argent-Aînés](#).

Et maintenant que les services bancaires numériques sont devenus la norme, les banques ont aussi un rôle à jouer pour [permettre à leurs clients d'utiliser aisément les nouvelles technologies bancaires](#), ainsi que pour les garder au courant des moyens de détecter et d'éviter les fraudes et les escroqueries financières.



Les Canadiens font confiance à leurs banques et les apprécient

Les consommateurs entretiennent des relations avec de nombreuses entreprises. Mais la relation la plus étroite et la plus délicate est celle qu'ils ont avec leur banque. Les Canadiens se tournent vers leur banque quand vient le temps de mettre leur argent à l'abri, de financer l'achat d'une maison ou le démarrage d'une entreprise, de gérer leurs placements et d'épargner pour leur retraite.

Mais la confiance n'est qu'une composante de l'équation. La satisfaction à l'égard de la valeur que les clients constatent recevoir de leur banque est aussi importante. Les banques ont déployé des efforts considérables à cette fin, en prolongeant les heures d'ouverture de leurs succursales et en améliorant les services en ligne et mobiles. La banque demeure accessible n'importe quand et de n'importe où.

1 La Banque mondiale, *Global Findex Database*, 2017, p. 123 : <https://bit.ly/3cPauyB>.

2 Banque du Canada, Document d'analyse du personnel 2024-1 (anglais), Christopher Henry, Doina Rusu, Matthew Shimoda, [2022 Methods-of-Payment Survey Report: Cash Use Over 13 Years](#), janvier 2024

3 ABC, Statistiques sur les prêts hypothécaires en souffrance, mars 2024

4 Banque du Canada, <https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2019/09/sdp2018-17fr.pdf>

5 ABC, Nombre de GAB, <https://cba.ca/abms-in-canada?l=fr>

6 Sparks Insight, *Les Canadiens et leurs activités bancaires*, 2024

L'Association des banquiers canadiens est la voix de plus de 60 banques canadiennes et étrangères qui contribuent à l'essor et à la prospérité économiques du pays. L'ABC préconise l'adoption de politiques publiques favorisant le maintien d'un système bancaire solide et dynamique, capable d'aider les Canadiens à atteindre leurs objectifs financiers.

Association des banquiers canadiens **www.cba.ca**

Mise à jour : juin 2024