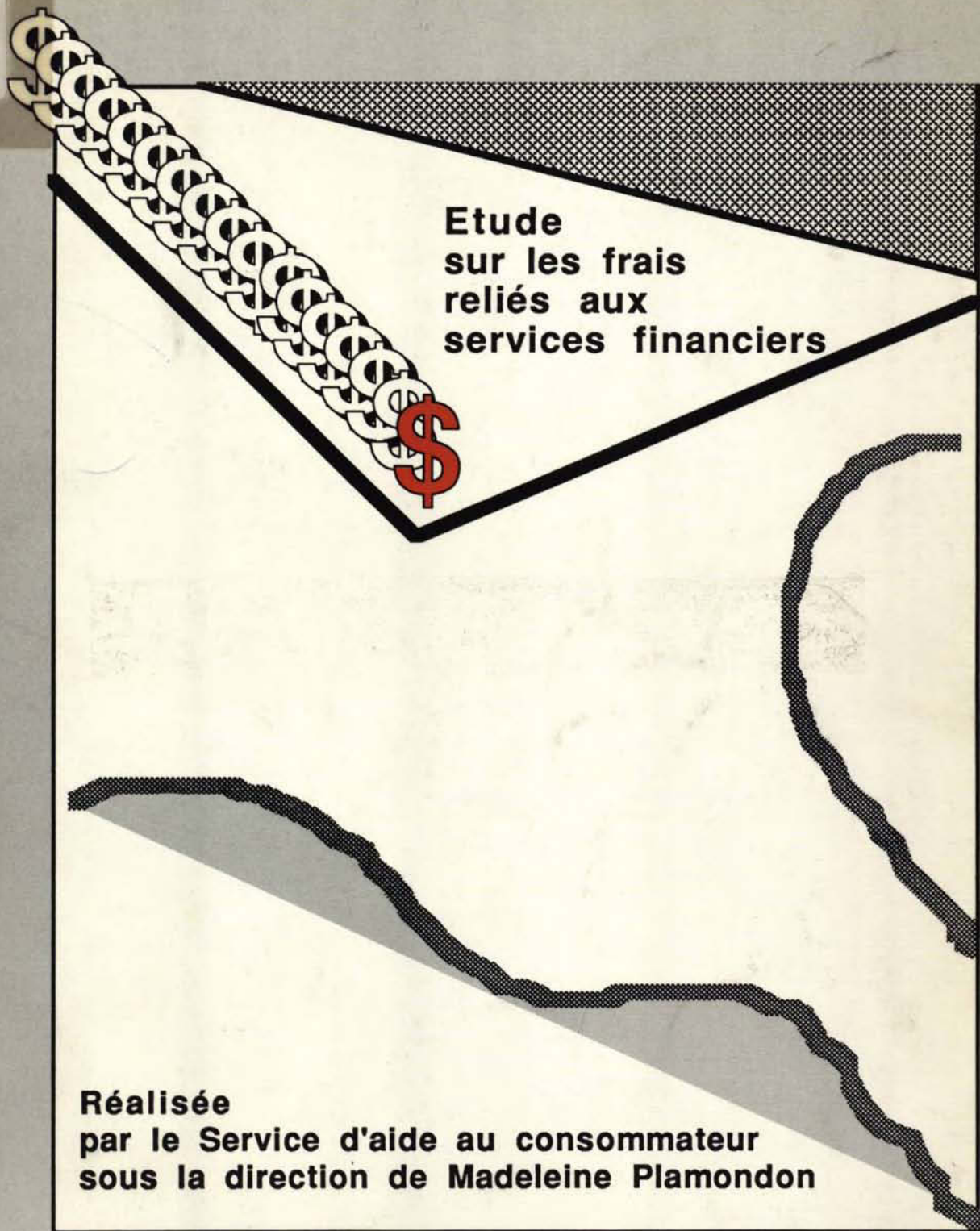


QUEEN
HG
2704
.F7
1987



**Etude
sur les frais reliés
aux services financiers**

Industry Canada
Library - Queen

FEB 19 2004

Industrie Canada
Bibliothèque - Queen

**Réalisée par
le Service d'aide au consommateur
sous la direction de
Madeleine Plamondon**

A la recherche:

**Mario St-Pierre,
Julie Plamondon**

Au support technique:

**Micheline Boissonneault,
Linda Jane Blanchard**

- provides a basic level of information but should not be considered analytical
- Similar data was collected for 65 Financial Services Institutions by Blake Dobrowski in Dec 1986. This information gave a broader appreciation of "cost of banking" than the current study, and for much less than \$50,000. However, data by CCAC was not collected on costs of investments such as RESP's as was made here.
- The conclusions and recommendations are few but do tend to reaffirm what CCAC already knows - consumers need better quality and quantity of information in order to adequately handle their financial affairs.
- Indirectly, this study may suggest that the Bank Act Regulation on disclosure of costs do not operate, either by direction or enforcement, well enough to allow consumers to evaluate financial services properly. Perhaps a re-vamping is in order.
- The tables on various types of services and their costs are easy to read, but, as stated by S.A.C. are now dated.
- This report has also been given some media attention in Quebec and if it is being used to educate the consumer in this fashion then that is desirable. Certainly CCAC has taken no action yet to educate the consumer.

**Etude sur les frais
relies aux services
financiers**

Cette recherche, initiative du
Service d'Aide au Consommateur - 04
à été rendue possible grâce à
l'aide financière accordée par le ministère
Consommation et Corporations Canada

par le Service d'aide au consommateur

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

TABLE DES MATIERES

	Page
Introduction	1
Le Service d'Aide au Consommateur	3
1 Sa fondation	
2 Ses réalisations	
3 Ses projets	
Sources et méthode	8
1 Objet de l'étude	
2 Méthode	
2.1 Questionnaire	
2.2 Consultation auprès des institu- tions financières	
2.2.1 Institutions cibles	
2.2.2 L'entrevue	
2.2.3 Mise en garde	
Constatations préliminaires	11
Homogénéité des services offerts	16
Secteurs exempts de frais financiers	17
L'énorme variété des frais de service	22
Exemple des frais de service annuels pour un consommateur moyen	23
L'importance des frais d'opérations courantes	33
Les infractions coûtent cher	35
Les guichets automatiques ne sont pas gratuits	37
Programmes visant certains groupes	39
1 Les personnes âgées	
2 Les jeunes de moins de 18 ans	
3 Les handicapés	

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

Recommandations	44
1 Aux institutions financières	
2 Aux consommateurs	
3 Aux gouvernements	
Conclusion	47
Cheminement du dossier	49
Remerciements	50

Introduction

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*Financial services are
offered in the same fashion
as retail merchandise*

INTRODUCTION

Peu importe notre situation sociale, chacun de nous transige avec une institution financière. Nous fréquentons les comptoirs et les guichets automatiques avec la même assiduité que les épiceries et les grands magasins.

Les services financiers sont offerts à la clientèle de la même façon que les produits de consommation. Les pratiques publicitaires présentent d'ailleurs plusieurs caractéristiques similaires.

Les médias électroniques et la presse écrite utilisent le même vocabulaire que pour la publicité des autres biens à la consommation. Le terme "promotion d'un service", fréquemment utilisé par les institutions financières, ne s'apparente-t-il pas à la vente d'un produit quelconque? De plus des concours sont organisés afin d'inciter la clientèle à adopter des modes d'emprunt ou d'épargne particuliers.

Dans cette optique, il semble plutôt étonnant que les institutions financières ne mettent pas plus d'emphase sur la diffusion des frais reliés aux divers services et produits offerts.

Aucune réglementation n'oblige les institutions financières à mettre davantage l'accent sur

*No regulation to oblige
FSI's to put up front
info included in the
price of transactions or
those rarely used.*

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*Certain charges are not
fixed nor part of the
predetermined structure*

*are some clients subsidizing
costs of others?*

l'information inhérente au prix des transactions courantes ou de celles plus rarement effectuées.

Certains frais ne sont pas fixes et ne font pas partie de la structure prédéterminée. Selon les dires de plusieurs gérants d'institutions financières, un client non rentable qui utilise fréquemment un service habituellement gratuit peut se voir imputer des frais.

Le consommateur canadien ne connaît pas la structure des frais encourus par les transactions découlant de son choix de mode d'opération, d'épargne ou d'emprunt. Chaque institution exige des frais pour ses services. Combien coûtent ces services? Qui les utilise et y a-t-il raison de croire que certaines transactions, produits ou services sont subventionnés par la clientèle qui ne les utilise pas?

Le service d'aide au consommateur

LE SERVICE D'AIDE AU CONSOMMATEUR - 04

La présente étude s'inscrit dans le cadre de l'intervention et de l'intérêt porté à tout ce qui touche le domaine financier.

Fort d'une expérience de 13 ans d'existence, le Service d'Aide au Consommateur est un organisme à but non lucratif qui s'occupe de la promotion et de la défense des intérêts des consommateurs.

Le bref historique que nous vous proposons permettra de mieux situer le dossier que nous avons élaboré et de saisir les objectifs qu'il cherche à atteindre.

1. Sa fondation

La fondatrice, Mme Madeleine Plamondon, oeuvrait déjà depuis 1955 dans le domaine de la consommation lorsque le 12 février 1974 elle fonda le Service d'Aide au Consommateur. L'organisme a pour buts et objectifs:

- . Fournir des conseils aux consommateurs;
- . Donner des renseignements;
- . Informer des groupes;
- . Arbitrer les plaintes;
- . Orienter les plaignants;
- . Représenter les consommateurs devant tout organisme privé ou public.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

Le Service d'Aide au Consommateur privilégie un service personnalisé avec le consommateur. Ce service est apolitique et amène les utilisateurs à contribuer de leur temps de leur compétence au service de la communauté.

Le Service d'Aide au Consommateur croit que la plupart des consommateurs sont défavorisés sur le plan de l'information.

Le premier centre de documentation était constitué d'un simple système de fichiers. Le Service d'Aide au Consommateur possède maintenant une banque de données informatisées bilingue des plus enviée à travers le Canada.

La banque de données de 35 millions de caractères peut s'étendre jusqu'à 90 millions. Ce système possède 5 accès en plus de la console par lesquels les utilisateurs peuvent entrer en contact aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur du bureau. Trois terminaux servent à l'entrée de l'information et à la mise à jour de la banque. Deux autres sont utilisés par les préposés aux renseignements.

La banque de données est accessible à la grandeur du pays par l'intermédiaire d'une ligne sans frais, le 1-800-567-8552.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

2. Ses réalisations

Le Service d'Aide au Consommateur donne des renseignements concernant l'achat et la vente de biens et de services. Les sujets de la banque de données comprennent 27 secteurs qui sont continuellement mis à jour et traduits dans les deux langues. Ces secteurs sont regroupés sous les thèmes suivants:

1. Achats divers
2. Alimentation
3. Appareils ménagers et ameublements
4. Appareils électroniques
5. Associations professionnelles
6. Automobile
7. Budget
8. Corporations professionnelles
- 9. Crédit
10. Economie
11. Energie
12. Environnement
13. Famille
14. Habitation
15. Jardinage
16. Justice
17. Loisirs
18. Ordinateur
19. Placements
20. Publicité
21. Santé
22. Services commerciaux

**Etude sur les frais
relies aux services
financiers**

23. Services gouvernementaux fédéraux
24. Services gouvernementaux provinciaux
25. Services gratuits et bénévoles
26. Services municipaux
27. Vêtements

Nous avons présenté des mémoires sur des questions qui nous tenaient particulièrement à coeur, exemple:

- . Avant projet de loi sur les pesticides (provincial 1987)
- . L'étiquetage des vins (fédéral 1986)
- . Profits excessifs des banques (fédéral 1982)
- . Problèmes reliés au Bi-Energie (provincial)
- . Loi de la protection du consommateur (provincial)

Nous avons fait plusieurs études dont une sur le comportement des consommateurs face aux guichets automatiques, une sur les assurances reliées au crédit et une autre sur la garantie prolongée sur les appareils ménagers.

Nous nous préoccupons de l'éducation en matière de consommation en produisant des vidéos, en offrant des cours, en participant à des émissions radiophoniques et télévisées. Nous publions de nombreuses brochures en français et en anglais, sur des sujets variés.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

Nous offrons un service de conférences pour toute une multitude d'organismes tels que les AFEAS, les institutions scolaires, les clubs sociaux, etc..

Le Service d'Aide au Consommateur attache aussi une importance toute particulière aux personnes âgées en leur fournissant une aide technique supplémentaire (impôts, service de lettres, formulaires, etc.).

3. Ses projets

Le Service d'Aide au Consommateur devient une force grandissante tant sur le plan provincial que national. Nous sommes présentement à consolider le Mouvement National des Consommateurs - 2000 qui aura pour vocation l'action et l'engagement des consommateurs à travers le Canada sur des questions d'importance nationale.

Nous sommes à élaborer une structure d'auto-financement qui nous permettra d'élargir nos champs d'activités. Des négociations sont en cours pour que notre banque de données soit diffusée par un réseau tel IST Informatèque accessible aux plans provincial, national et international.

Sources et méthode

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

No one else has taken
to evaluate the variety
of things offered by
FSF's

1) index the charges
along each type of
service,

2) compare & analyze
the charges in a fashion
to arrive at useful
findings for the
consumer.

using data base of the
S.A.C. - index the services
then make a survey
questionnaire re: charges,
policies, options of
reimbursement of certain
loans

SOURCES ET METHODE

1. Objet de l'étude

A notre connaissance, aucune étude ne s'est
attardée à faire le bilan de l'énorme variété
des produits et services des institutions fi-
nancières ainsi que des frais reliés à chacun
des services et produits.

La présente recherche vise, premièrement à ré-
pertorier les frais perçus par les institutions
financières selon chaque secteur de services,
deuxièmement, comparer et analyser les frais
identifiés de façon à arriver à des consta-
tations utiles pour le consommateur.

2. Méthode

2.1 Questionnaire

A l'aide de la banque de données informatisées
du Service d'Aide au Consommateur - 04, les
principaux services et produits des institu-
tions financières ont pu être répertoriés.
Suite à la compilation des services offerts, il
a été possible de bâtir un questionnaire ayant
pour but d'identifier les frais reliés aux
principaux services. Ce questionnaire compor-
tait 179 questions reliées aux frais de
service, aux politiques de certains programmes,
aux options de remboursement de certains

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

emprunts et aux dispositions prises à l'égard de certains groupes particuliers. Voir annexe 1

Le questionnaire se subdivise en quatre sections: les frais reliés aux opérations, les frais relatifs aux prêts, les frais relatifs aux placements et finalement, les frais pour l'utilisation des services connexes (location de coffret de sûreté, garde de valeurs, etc).

2.2 Consultation auprès des institutions financières

2.2.1. Les institutions cibles

Afin de créer un éventail le plus représentatif possible des institutions financières avec lesquelles le consommateur canadien transige, le Service d'Aide au Consommateur a choisi les institutions suivantes:

Banques à charte: Banque de Commerce
Banque de Montréal
Banque Nationale
Banque Royale
Banque de Nouvelle-Ecosse
Banque Toronto-Dominion

Caisses Populaires Desjardins

Trust Royal

Trust Général

2.2.2. L'entrevue

La consultation auprès des institutions s'est effectuée sous forme d'entrevues structurées à

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

l'aide du questionnaire préalablement élaboré.

Certaines entrevues n'ont pu être complétées par une visite à l'institution. Plusieurs succursales et le bureau-chef de la Banque Nationale ont carrément refusé de nous recevoir. Afin de recueillir les informations désirées, nous avons dû procéder par appels téléphoniques dans plusieurs succursales. Les autres institutions ont collaboré à notre étude sans démontrer autant de résistance à livrer des informations que tous les consommateurs ont le droit de connaître.

2.2.3. Mise en garde

La consultation auprès des institutions financières s'est déroulée au cours de l'automne 1986. ⁽¹⁾ Les frais répertoriés ont pu être modifiés depuis. ⁽²⁾ Les charges administratives exigées par les Caisses Populaires Desjardins peuvent varier considérablement, d'un établissement à l'autre. Les écarts entre les taux proposés par les Fédérations et ceux qui sont appliqués par chacune des caisses populaires sont tellement vastes, qu'il est difficile de définir clairement la structure des frais avec laquelle le membre doit conjuguer. Pour la présente étude, les frais relevés sont ceux proposés par la Fédération des Caisses Desjardins du centre du Québec et ceux appliqués par une caisse de la même région.

Constatations préliminaires

**Etude sur les frais
relés aux services
financiers**

Many sources necessary
to obtain info. Employees
are not informed enough
re charges for services to
be able to answer all
questions

Not all FSI's publish
brochures in costs and
time that are, are not
always early, accessible
to the client

Consumers are not personally
advised of charges

Info published is not
clear & precise

Non MICA cheque can be
charged up to \$3.00

CONSTATATIONS PRELIMINAIRES

- Les succursales des institutions financières ne forment pas un employé, en particulier, pouvant donner toute l'information sur les frais de service. A l'intérieur d'une même succursale, il faut se référer à plusieurs personnes pour réussir à obtenir toute l'information.
- Ce ne sont pas toutes les institutions financières qui publient un feuillet indiquant les principaux frais de gestion appliqués. Même lorsqu'il y a publication, ce dépliant n'est pas toujours facilement accessible à la clientèle.
- Le consommateur n'est pas avisé personnellement des changements apportés aux frais de gestion.
- Les dépliants publiés et indiquant les principaux frais de gestion ne sont pas conçus de façon claire et précise.
- Un client peut payer jusqu'à \$3.00 du chèque, s'il ne possède pas de chèques entièrement codés à l'encre magnétique.

(voir tableau 1)

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*Some FST's put admin
charges a deposit in
certain acconts.*

. Quelques institutions perçoivent des frais d'administration sur les dépôts effectués dans certains comptes: Banque de Commerce, Banque Nationale, Banque Royale, Banque de Nouvelle-Ecosse et la Banque Toronto-Dominion.

(voir tableau 2)

. Le trust Royal charge \$0.40 de plus pour une transaction effectuée à ses guichets automatiques, si le client ne maintient pas \$1000. de solde minimum mensuel dans son compte.

(voir tableau 3)

. Dépendamment de l'institution financière avec laquelle le consommateur transige, il peut payer jusqu'à \$12.50 de frais de gestion s'il ferme son compte dans les 90 jours de l'ouverture de celui-ci.

Tableau comparatif :

Frais pour chéquier

Institutions Types	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Avec duplicata	+ \$8.30 pour 100	sans objet <i>Not Offered</i>	\$6.40 pour 140	\$6.40 pour 100	\$5.45 pour 100	\$7.50 pour 100	sans objet	\$10.50 pour 200	- sans frais
Marge de crédit	sans objet	+ \$3.50	sans objet	sans objet	sans objet	sans frais	sans frais	sans objet	sans frais
Non codé	sans frais	+\$3.00 du chèque	sans objet	sans frais	+ \$3.00 du chèque	sans frais	sans objet	sans frais	sans frais
Personnalisé	\$5.89 pour 200	\$7.40 pour 200	\$7.50 pour 200	\$5.54 pour 200	\$5.49 pour 200	\$7.50 pour 200	\$3.62 pour 100	+ \$8.60 pour 200	- sans frais

Tableau comparatif

Frais de d'opération sur dépôt

2

→

Institutions types de comptes	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Compte courant	1 sans frais par tranche de \$200. ensuite 53¢	sans frais	sans objet	sans frais si solde à \$250. sinon 53¢	-1 sans frais par tranche de \$400. ensuite 50¢	+ 1 sans frais par tranche de \$300. ensuite 60¢	sans objet	sans objet	sans objet
Compte chèque à intérêt quotidien	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	sans frais si solde maintenu à \$500. sinon 40¢	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet
Compte d'affaire	sans objet	sans objet	+ 45¢	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet

L'homogénéité des services offerts

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*The same options and
programs are generally
offered by FSI's*

*Little exclusivity among
products offered.*

*differences between FSI's
lies with charges levied.
The lack of info does not allow
for comparison or evaluation
of services or costs*

L'HOMOGENEITE DES SERVICES OFFERTS

Dès l'élaboration du bilan des services offerts par les institutions financières, nous pouvons constater que chacune d'entre elles offre généralement les mêmes programmes et options.

Même quand certains programmes ne sont offerts que par quelques institutions et ne visent qu'une clientèle particulière, ils sont constitués des mêmes éléments.

La publicité révèle qu'il n'y a pratiquement pas d'exclusivité dans les produits offerts.

La différence entre les institutions réside dans les frais exigés pour leurs services et produits. Cependant le manque d'information à l'égard de ces frais ne permet pas au consommateur de magasiner ses services financiers, ni même d'évaluer le coût de ses transactions.

Secteurs exempts de frais financiers

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

Some products are
exempt from service
charge while others
have a series of fixed or
variable charge.

Admin charges are not pre-
levied on investments such as
RESP or Term deposits - and
these types are utilized by
only a minority

"loss-leaders" apply to
financial services

**CERTAINS SECTEURS SONT EXEMPTS
DE FRAIS DE SERVICE**

L'analyse des informations recueillies nous fait remarquer que certains secteurs de produits sont complètement exemptés des frais de service, alors que d'autres font l'objet de toute une série de frais fixes ou variant selon l'importance de la transaction ou du produit.

Les prêts à la consommation (prêt personnel, prêt auto) ne sont assortis d'aucuns frais d'administration pour l'emprunteur.

(voir tableau 4)

Ces exemptions de frais résultent de la vive concurrence entre les institutions. La bataille se livre sur les taux d'intérêt au $\frac{1}{4}$ % près.

Aucuns frais d'administration ne sont prélevés sur les produits de placement tels que les R.E.E.R. et les dépôts à terme. (voir tableau 5). Il nous faut noter que ces programmes ne sont utilisés que par une minorité de gens à revenu supérieur.

Le principe du "loss leader" semble s'appliquer aux services financiers. Le premier prêt personnel contracté vers l'âge de vingt ans est offert sans aucuns frais d'administration.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

Plus tard, le même emprunteur optera pour des produits et des services pour lesquels toute une panoplie de frais sont applicables (ex: les prêts hypothécaires, voir tableau 9).

Tableau comparatif

Prêt personnel

4

Institutions Opérations	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Administration	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans objet
Conversion taux d'intérêt	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans objet	Sans frais	Sans objet
Demande	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans objet
Renégociation	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans objet

Tableau comparatif

Frais reliés aux placements: R.E.E.R. Ordinaire

5

Institutions Frais	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisse Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Adhésion	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais
Administration	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais
Résiliation	sans frais	sans frais	\$15.00	\$10.00	+ \$25.00	sans frais	\$20.00	sans frais	sans frais
Retrait anticipé	\$25.00 1ere année ensuite sans frais	Pénalité de 40%	\$20.00	\$10.00	\$25.00	sans frais	sans frais	sans frais	1% + Réajustement du taux d'intérêt
Transfert au bénéficiaire	sans frais	sans frais	+ \$20.00	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	Actualisation du taux d'intérêt
Transfert d'institution	sans frais	sans frais	+ \$25.00	\$10.00	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais

Tableau comparatif

Frais reliés aux placements: DEPOTS A TERME

6

Institutions Opérations	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Adhésion	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais
Administration	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais
Retrait anticipé	Pénalité 2 à 4%	Pénalité 4%, dans les 30 jours aucuns frais	Pénalité de 4%	"Gelé" pendant 30 jours ensuite retrait sans pénalité	"Gelé" pendant 30 jours ensuite pénalité de 3½ %	Pénalité de 5%	Dépôt rachetable 50% du taux d'intérêt payé	Pénalité 1.5 %	sans objet

L'énorme variété des frais de services

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

The CES has attempted to calculate charges levied on financial services, but this task could not be completed well because each FSI uses different methods of calculation.

We identified 66 current operations having a charge, of which consumers regularly are affected by 37.

With these different charges and with little info available, the consumer doesn't understand much: he abandons the calculation of admin costs on the operations he makes.

FSI's maintain the confusion by multiplying the relative costs of services and not giving out much information.

Not being able to calculate the costs the consumer does not shop around!

L'ENORME VARIETE DES FRAIS DE SERVICE

Il y a quelques années, l'Association canadienne des banquiers a tenté de compiler les frais reliés aux services financiers (1). Cependant, cette tâche n'a pu être menée à bien, les méthodes de calcul de chaque institution étant tellement différentes.

Notre étude ne prétend pas avoir accompli cette impossible tâche. Mais nous avons réussi à identifier 66 opérations courantes entraînant des frais, dont 37 sont régulièrement effectuées par la majorité des consommateurs.

Face à ces frais différents et au peu d'information livrée, il n'est pas étonnant que le consommateur ne s'y retrouve plus. Il abandonne le calcul des frais d'administration prélevés sur les opérations qu'il effectue.

Les institutions entretiennent la confusion en multipliant les frais relatifs aux services et en maintenant une attitude des plus réservée à l'égard de l'information.

En n'ayant pas la possibilité d'évaluer le coût de ses transactions, le consommateur renonce au "magasinage" de ses services financiers et demeure aveuglément fidèle à son institution financière.

(1) La Presse, le 31 août 1985.

Exemple des frais de services annuels
pour un consommateur moyen

This section uses the hypothetical dealings of an average consumer to show the annual service costs for each of 9 Financial Institutions.

Data on service charges is basically the same as compiled by Mike Dobrowski in the fall of 1986.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

Chequy-sauys acunt with
a \$200 min. mo. bal.

he makes 2 withdrawls
per week

1/3 of WD's are made at
his bank's ATM's, while 17
are made via INTERAC

10 cheques/mo. are made
to pay fixed expenses

Savings accont with
a usually \$500 min bal. by
month, and one WD/mo.
is made

Mortgage

EXEMPLE DES FRAIS DE SERVICE ANNUELS

POUR UN CONSOMMATEUR MOYEN

Afin de mieux saisir l'importance des frais reliés aux services financiers, prenons l'exemple d'un consommateur moyen et faisons-le transiger avec nos neuf institutions visitées.

- Notre consommateur est titulaire d'un compte-chèque d'épargne dans lequel il maintient un solde minimum mensuel de \$200.
- Il effectue deux retraits par semaine, soit 104 par année.
- Un tiers de ses retraits sont effectués au guichet automatique de son institution et 17 par année à un guichet automatique inter-institutions.
- Du même compte, il tire 10 chèques par mois pour payer ses dépenses fixes.
- Il est titulaire d'un compte d'épargne véritable dans lequel il maintient un solde minimum mensuel de \$500.00. Un retrait par mois, effectué au comptoir de son institution, est tiré sur ce compte.
- Notre consommateur possède un prêt hypothécaire qu'il renouvelle tous les ans.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

credit card

2 stop payments

2 transfers

1 certified cheque/yr.

1 daily overdraft.

he pays 2 utility bills
per mo.

- . Un prêt personnel et un prêt-auto viennent s'ajouter au total de ses emprunts.
- . Il possède une carte de crédit et règle son solde dans le délai accordé par l'institution émettrice.
- . Il effectue deux arrêts de paiement.
- . Il fait deux virements entre ses comptes.
- . Il fait certifier un chèque par année.
- . Par erreur, il émet un chèque sans provisions suffisantes et subit un découvert d'un jour.
- . Il règle deux factures de services publics par mois au comptoir de son institution (électricité, câble, téléphone, etc).

Le coût de ses frais de service est calculé sur une base annuelle en tenant compte des soldes maintenus à ses comptes et des avantages qui s'y rattachent. (Les tableaux comprenant les frais exigés par chaque institution pour ces opérations sont joints à la présente section).

Nous devons mentionner que le Trust Royal et le Trust Général n'offrent pas de carte de crédit régulière, que le Trust Général n'offre pas de

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*depending on the FSI
used the following annual
costs would be incurred.*

*the average cost of chartered
banks (except B.N.) is
\$188.12, while the trust
and Caisses pop. is lower
at \$178.63*

prêt personnel et que le Trust Royal offre un compte-chèque à intérêt quotidien au lieu d'un compte d'épargne ordinaire.

Dépendamment de l'institution financière avec laquelle notre consommateur transige, il devra payer annuellement les montants suivants pour effectuer les mêmes opérations:

	. Banque de Commerce	\$200.30
	. Banque de Montréal	\$198.00
<i>lowest</i>	. Banque Nationale	\$107.75
	. Banque Royale	\$206.50
	. Banque de Nouvelle-Ecosse	\$210.80
	. Banque Toronto-Dominion	\$205.40
	. Caisses Populaires Desjardins	\$109.00
<i>highest</i>	. Trust Royal	\$248.00
	. Trust Général	\$122.00

Cet exemple nous permet de démontrer la vive concurrence qui prévaut entre les banques à charte. Seule la Banque Nationale se détache du peloton, le coût de ses services annuels se situant en dessous du coût moyen prélevé par les autres banques, qui est de **\$188.12.**

La Banque Nationale, les Caisses Populaires Desjardins et le Trust Général offrent leurs services à un prix moindre que le coût moyen des neuf institutions qui est de **\$178.63.**

Tableau comparatif

Frais d'opération: COMPTE CHEQUE D'EPARGNE

Institutions Opérations	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Solde minimum	\$100.00	\$600.00 \$500.00	sans objet	\$200.00	\$100.00	\$1,000.	\$100.00	S.O.	sans objet
Opérations de débit gratuites	1 par tranche de \$100.	1 par tranche de \$500.	sans objet	2 par mois	1 par tranche de \$100.	2 par mois	1 par tranche de \$100.	S.O.	illimité
Coût par chèque	32¢	+ 40¢	30¢	30¢	33¢	+ 40¢	25¢	S.O.	- sans frais
Commission mensuelle	sans objet	sans objet	sans objet	+\$1.00 si solde -\$200.00	sans objet	sans objet	sans objet	S.O.	sans objet
Retrait au comptoir	sans frais	sans frais	sans frais	30¢	33¢	+ 40¢	25¢	S.O.	- sans frais
Retrait Guichet automatique	sans frais	sans frais	sans frais	30¢	+ 33¢	30¢	- 25¢	S.O.	sans objet
Fermeture dans les 90 jours	+ \$10.00	\$5.00	\$5.00	+ \$10.00	\$6.00	\$5.50	\$5.00	S.O.	- \$3.00

Tableau comparatif

Frais d'opération: compte épargne

8

Institutions Opérations	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Nom du compte	compte d'épargne ordinaire	compte d'épargne véritable	compte épargne	compte boni d'épargne	compte d'épargne prévoyance	compte prime épargne	épargne stable régulière	compte épargne vedette	compte épargne véritable
Solde minimum mensuel	sans objet	\$ 600.00 \$500.	sans objet	sans objet	sans objet	\$1,000.	sans objet	\$1,000.	sans objet
Nombre de retraits gratuits	illimité	Illimité si solde minimum maintenu	illimité	illimité	illimité	2/mois	illimité	Illimité si solde minimum maintenu	illimité
Coût par retrait au comptoir	sans frais	50¢	sans frais	sans frais	sans frais	+ 75¢ ?	sans frais	50¢	sans frais
Coût par retrait au G.A.	sans frais	50¢	sans frais	sans frais	sans frais	60¢ ?	sans frais	+ si solde min. non maintenu 40¢ de +	sans objet
Fermeture dans les 90 jours	+ \$10.00	\$5.00	\$5.00	\$10.00	\$6.00	\$5.50	- sans frais	\$5.00	\$5.00

Tableau comparatif

Frais reliés aux prêts: PRETS HYPOTHECAIRES

Institutions Frais	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Changements fréquence des paiements	\$50.00	\$50.00	sans objet	\$50.00	+ \$65.00	\$50.00	- sans frais	- sans frais	sans objet
Pénalité remboursement anticipé	3 mois	3 mois	actuali- sation	3 mois	3 mois	3 mois	3 mois	\$100, plus acutali- sation	10% de la perte
Règlement	\$60.00	\$75.00	- frais légaux	- \$50.00	\$75.00	- frais légaux	+ \$100.00	\$60.00	\$75.00
Renouvellement	\$75.00	\$75.00	- sans frais	\$65.00	\$75.00	\$65.00	- sans frais	\$75.00	+ \$100.00
Transfert prêt d'une autre institution	+ \$100.00	\$85.00	sans objet	\$85.00	\$65.00	\$65.00	\$50.00	\$99.00	- sans frais
Ouverture du dossier	- \$40.00	\$150.00	+ \$100.00	sans frais	\$175.00	+ \$100.00	\$50/maison existante \$80/cons- truction	\$150.00	\$125.00
Evaluation			\$150.00	\$125.00		\$150.00	\$125.00 4 logements		

Tableau comparatif

Frais reliés aux prêts: CARTE DE CREDIT

10

Institutions Frais	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Administration	\$12.00 par année pour la carte "Visa"	sans frais pour la carte "Master Card"	sans frais pour la carte "Master Card"	\$12.00 par année pour la carte "Visa"	\$12.00 par année pour la carte "Visa"	\$12.00 par année pour la carte "Visa"	\$12.00 par année pour la carte "Visa Desjardins"	S.O.	S.O.
Demande	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	S.O.	S.O.
Taux d'intérêt	18.6%	21%	21%	18%	18.6%	18%	18%	S.O.	S.O.

Tableau comparatif

Frais d'opération

11

Institutions Opérations	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Arrêt de paiement	\$6.00	\$5.00	\$5.00	+ \$6.50	\$5.50	\$5.00	\$5.00	\$5.50	\$5.00
Règlement d'une facture au comptoir	85¢	75¢	+ \$1.00	75¢	95¢	95¢	75¢	85¢	- sans frais
Ordre de virement	\$2.00	\$3.00	+ \$5.00	\$1.50	\$4.50	\$3.00	\$2.00	- \$1.00	\$2.00
Compensation	\$3.00	\$4.00	\$2.00	\$1.50	+ \$5.50	\$3.50	\$2.00	- \$1.00	\$2.00
Confirmation de solde	+ \$15.00	\$10.00	+ \$15.00	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$4.00	\$10.00	- sans frais
Recherche document + de 60 jours	\$25./h. minimum \$12.00	\$25./h. minimum \$10.00	\$20./h.	\$20./h. minimum \$12.00	\$20./h. minimum \$10.00	\$20./h. minimum \$6 par employé	\$12./h.	+ \$25./h. minimum \$12. dépôt \$25.	-\$8./h.
Virement entre comptes	\$2.50	+ \$4.00	\$2.00	\$1.50	\$2.50	\$3.00	- sans frais	\$1.00	- sans frais

Tableau comparatif

Opérations relatives aux chèques

12

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Certification client	\$3.00	\$3.00	\$3.00	+ \$3.50	\$3.00	\$2.50	\$2.50	\$3.00	- \$2.00
Certification tiers	- \$3.00	+ \$6.00	- \$3.00	\$4.25	\$4.50	\$4.00	- \$3.00	+ \$6.00	\$5.00
De voyage	1% du montant	+ 1¼% du montant	1% du montant	1% du montant	1% du montant	1% du montant	1% du montant	1% du montant	1% du montant
Refusé	- \$2.75	+ \$5.00	+ \$5.00	\$3.50	\$3.00	\$3.00	\$3.00	+ \$5.00	\$3.00
Sans provision	\$12.50	+ \$13.00	\$10.00	\$11.00	\$12.50	\$10.00	- \$8.00	\$10.00	\$10.00

Tableau comparatif

Frais d'opération: DECOUVERT

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Royale	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Frais pour découvert	\$5.00 plus 21% plus \$3. si le découvert est maintenu	1er jour: \$6.00 les jours suivants: \$4.00 sur chaque découvert + 21%	\$4.00 + 21%	\$3.50 pour comptes privilège et accélération ou 21% selon le + élevé \$3.00 pour autres comptes ou 21% selon le + élevé	\$4.00 + 21%	\$3.50 ou 21% selon le plus élevé	1er jour: \$6.00 les jours suivants: \$2.50 + taux d'intérêt de la marge de crédit	sans objet	sans objet

L'importance des frais
d'opération courante

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

L'IMPORTANCE DES FRAIS

D'OPERATIONS COURANTES

Les montants pré-cités, calculés sur une base annuelle et correspondant aux opérations courantes d'un consommateur moyen, nous semblent suffisamment importants pour être inclus dans l'élaboration d'un budget.

Cependant le manque d'information au sujet de ces frais empêche le consommateur de prévoir ces dépenses pourtant inévitables.

Il existe une vive concurrence au niveau des prêts à la consommation. Ces prêts sont d'ailleurs offerts sans frais d'administration. Nous pouvons donc présumer que les frais d'administration de ces prêts sont défrayés par les frais d'opérations courantes.

Ces frais d'opérations courantes concernent la majorité des consommateurs, peu importe s'ils utilisent des services plus sophistiqués ou non.

Une étude menée par l'Université Laval nous démontre que ce sont les particuliers dont le revenu annuel excède \$30,000 qui adhèrent à des programmes comme les R.E.E.R. et les dépôts à terme. (2)

Consumer loans are all similar, with no admin costs, but which are probably defrayed by the costs of current operations.

Those with income of \$30,000 or more are more likely to use RESP's and term deposits

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

Average income by
\$24,511 means that these
programs are not utilized
by most.

We presume that the
current operating costs
incurred by the majority
are used to finance the
services & products that
they don't really use.

Le revenu moyen des canadiens étant de \$24,511, il semble évident que ces programmes ne sont utilisés que pour une minorité financièrement plus à l'aise.

Nous pouvons donc présumer que les frais d'opérations courantes encourus par la majorité servent à financer des produits et des services qu'elle n'utilise pas nécessairement.

(2) Mesure de la connaissance des modes d'épargne et évaluation de leur utilisation par les clients des différentes institutions financières dans Québec Métro, Université Laval, avril 1985, p. 44.

Les infractions coûtent chers

NSF cheques and stop payments

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

LES INFRACTIONS COUTENT CHER

Le fait de se retrouver avec un compte à découvert ne résulte pas nécessairement d'une fraude. Lorsque des frais d'administration inattendus sont débités à un compte, il s'en suit parfois que les chèques débités par la suite n'ont plus de provisions suffisantes.

Les frais exigé pour un chèque sans provisions suffisantes ou pour un découvert sont tellement importants (de \$10.00 à \$13.00), qu'ils ne peuvent servir uniquement à réduire ou décourager les infractions.

Des frais sont imputés au bénéficiaire pour le refus d'un chèque sans provisions suffisantes. Ce client doit donc payer pour l'infraction d'un autre.

Nous considérons qu'il est normal que les chèques émis sans provisions suffisantes fassent l'objet de certains frais, cependant, ceux-ci doivent correspondre à la réalité des coûts entraînés par ces opérations.

(voir tableau page suivante)

*The costs for an NSF
cheque or overdraft are so
high that they can't
uniquely serve to redress
or discourage the infractions*

*Some charges are given to
the payee for a
cheque with NSF. The
consumer then pays for the
infraction of another*

*Will will consider that
NSF cheques have costs,
but they must correspond
to the reality of the costs
incurred by these operations.*

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

	BCIC	BMTL	BR	BCN	BNE
Chèque sans provision	12.50	13.00	11.00	10.00	12.50
Chèque refusé	2.75	5.00	3.50	5.00	3.00

	BTD	CPD	TR	TG
Chèque sans provision	10.00	8.00	10.00	10.00
chèque refusé	3.00	3.00	5.00	3.00

Les guichets automatiques
ne sont pas gratuits

Costs for every ATM's

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

LES GUICHETS AUTOMATIQUES NE SONT

PAS GRATUITS

Par l'analyse des frais exigés pour les transactions courantes, nous constatons que contrairement à la croyance populaire, les transactions effectuées aux guichets automatiques ne sont pas gratuites.

Chaque institution exige les frais habituellement reliés au type de compte sur lequel la transaction est faite. Seule la Banque Toronto-Dominion réduit ses frais lorsqu'un retrait est effectué à ses guichets automatiques.

Le Trust Royal charge .40¢ de plus de la transaction si le titulaire du compte ne maintient pas un solde minimum mensuel de \$1,000.

Quand les transactions sont faites à un guichet automatique d'un réseau partagé, la plupart des institutions chargent entre .75 et \$1.00. (voir tableau 3)

Une étude sur l'utilisation des guichets automatiques, déjà réalisée par le Service d'Aide au Consommateur, nous démontrait que la majorité des utilisateurs effectuaient au moins deux transactions par semaine sans se rendre au comptoir de leur institution. (3)

Normal account service charges are levied upon use of an ATM, except TD Bank who reduces some charges if the ATM is used

a previous study of S.A.C. demonstrates that most ATM users were only 2 transactions per week without going to the branch.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

This represents an imposing source
of revenue for F.I.'s and these
costs can be avoided if the
consumer is advised

New technologies could
lower the transactions costs, but
we contend that this is not
the case

Une telle fréquence représente une source de revenus imposante pour les institutions financières et des frais qui peuvent être évités par le consommateur s'il en est avisé.

Les nouvelles technologies devaient faire baisser le coût des transactions, nous constatons que ce n'est malheureusement pas le cas.

(3) Rapport sur l'impact de l'utilisation des guichets automatiques sur le comportement du consommateur face à son budget, sondage effectué par Jean-Yves Morin, mars 1985, p.35.

Programmes visant certains groupes

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*all FSI's offer programs
for seniors: the aging of the
pop. appears to be at the
heart of these programmes*

*FSI's desire to assure the
patronage of seniors by
reducing certain charges &
offering better interest. are
seniors sufficiently informed
of these programs?*

*only CIBC & BNS offer
cost reductions for
handicapped*

PROGRAMMES VISANT CERTAINS GROUPES

1. Les personnes âgées

Toutes les institutions visitées offrent un programme spécial pour les personnes âgées. Le vieillissement de la population semble être à la base de l'élaboration de ces programmes.

Les institutions désirent s'assurer les faveurs de ce groupe d'âge en réduisant certains frais, en offrant des primes d'intérêt ou en annulant des frais de service. Cependant les personnes âgées sont-elles personnellement informées de l'existence de ces programmes?

(voir tableau 14)

2. Les jeunes de moins de 18 ans

Les jeunes de moins de 18 ans doivent avoir la possibilité de se familiariser avec les services financiers. La banque de Nouvelle-Ecosse et les Caisses Populaires offrent des programmes adaptés pour cette catégorie d'âge. Les autres institutions ignorent les besoins des jeunes.

3. Les personnes handicapées

Seule la Banque de Commerce et la Banque de Nouvelle-Ecosse offrent des réductions de frais de services pour leurs clients handicapés.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*We consider that all
FSI's must offer particular
arrangements for those unable
to go to a branch.*

Curieusement, le gérant d'une succursale ignorait l'existence d'un tel programme que pourtant sa banque offrait.

Nous considérons que toutes les institutions financières doivent prévoir des dispositions particulières pour les personnes incapables de se déplacer et de se rendre à leurs succursales.

(voir tableau 15)

Tableau comparatif

Programme pour personnes âgées

14

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisse Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Nom	Services aux aînés	Plan Privilège d'âge	Club Privilège 60	Programme 3e âge	Club 59 BNE	Plan 60	Carte Populaire Desjardins	T.R. 60	Avantages 60
S A N S F R A I S	Emission de chèques	Emission de chèques	Emission de chèques	Emission de chèques	Emission de chèques	---	Emission de chèques	Emission de chèque	Emission de chèques
	Retraits	---	---	---	---	---	---	Retraits	---
	Mandats	Mandats	Mandats	Mandats	---	---	---	Mandats	---
	Règlement de factures	Règlement de Factures	Règlement de facture	Règlement de facture	Règlement de facture	Règlement de facture	Règlement de facture	Règlement de facture	Règlement de facture
	---	Chèque de voyage	---	Chèque de voyage	Chèque de voyage	Chèque de voyage	---	Chèque de voyage	Chèque de voyage
	---	---	---	Virement	---	---	---	Virement	---
	---	---	---	---	---	---	---	Arrêt de Paiement	---

Tableau comparatif

Programme pour personne âgées

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
R E D U C T I O N S	Coffret de sûreté	Coffret de sûreté	---	Coffret de sûreté	Coffret de sûreté	Coffret de sûreté	Coffret de sûreté	---	---
	---	---	---	Garde de valeur	---	---	---	---	---
A U T R E S A V A N T A G E S	---	---	Dépôt direct des rentes "RRQ"	---	---	---	Dépôt direct des rentes "RRQ"	---	Dépôt direct des rentes "RRQ"
	Prime d'intérêt	Prime d'intérêt	Prime d'intérêt	Prime d'intérêt	Prime d'intérêt	Prime d'intérêt	---	Prime d'intérêt	Prime d'intérêt

Tableau comparatif

Programme pour personnes handicapées

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Avantages	Aucuns frais pour les virements (poste ou téléphone)	sans objet	sans objet	sans objet	Aucuns frais pour les virements	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet

15

Recommandations

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

service charges be displayed
at same standard as
interest rates

publish clear & precise
material on service charges

that this material be
given to the customer
with other publications.

that the material be
given to all new customers
upon opening an account.

in each branch, an employee
can have easy access to
all service charge structures
so that he/she can adequately
respond to questions from
clients.

that service charges be
detailed in a statement of
account sent monthly

RECOMMANDATIONS

1. Aux institutions financières

1. Que chaque institution financière affiche les frais de service au même titre que leurs taux d'intérêt.
2. Que chaque institution financière publie, de façon claire et précise, un dépliant indiquant ses frais de service.
3. Que ce dépliant soit présenté au client avec les autres publicités relatives aux services financiers.
4. Que ce dépliant soit remis à tous les nouveaux clients de l'institution (à l'ouverture d'un compte ou à l'adhésion à un mode de placement ou d'emprunt).
5. Que dans chaque succursale, un employé puisse avoir facilement accès à toute la structure des frais de service de son institution afin qu'il puisse répondre adéquatement aux questions des clients.
6. Que les frais de service fassent l'objet d'un état de compte détaillé et envoyé au client mensuellement.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*This would permit clients
to know the levied charges
pour services used.*

*costs relative to mortgages
be fixed at the acceptance
of the loan without charge
afterwards.*

*put in place a program
for handicapped, reducing
costs of telephone or mail.*

demand more explanations

Cette mesure permettrait au client de prendre connaissance des frais prélevés pour les services qu'il utilise et d'éviter certains découverts dus à la perception directe au compte des frais de service.

7. Que les frais relatifs aux prêts hypothécaires (renouvellement, règlement, etc.) soient fixés à l'acceptation du prêt sans être ajustés par la suite.
8. Que chaque institution financière élabore un programme adapté aux jeunes de moins de 18 ans afin de les familiariser avec les services financiers.
9. Que chaque institution mette sur pied un programme adapté aux personnes handicapés, réduisant les frais exigés pour les services par téléphone ou par la poste.

2. Aux consommateurs

1. Que le consommateur n'hésite pas à demander certaines explications lorsqu'une charge administrative passée au compte ne semble pas correspondre aux informations données ou aux transactions effectuées.
2. Que lors d'un emprunt hypothécaire, le consommateur évalue toutes les possibilités

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

shop around

*Que. to make a
regulation re: information
on service charges*

*Fed. Insp. Gen of Banks
to make a regulation re:
information on service
charges*

*Office of Cons. Prot. to
follow closely the service
charges of FSI's and
inform the consumer of the
real cost of financial
services.*

de frais pouvant être exigés selon l'option choisie.

Que le consommateur magasine ses services financiers au même titre qu'un autre bien à la consommation.

3. Aux gouvernements

1. Que l'Inspecteur des institutions financières du Québec émette une réglementation au niveau de l'information inhérente aux frais de service et aux ajustements de ces frais par les institutions financières.
2. Que l'Inspecteur Général des Banques émette une réglementation au niveau de l'information inhérente aux frais de service et aux ajustements de ces frais par les institutions financières.
3. Que l'Office de la protection du consommateur suive de près le dossier des frais de service des institutions financières, tout en informant par ses publications le consommateur du coût réel des services financiers.



Conclusion

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

constant change in
the level of service charges
not informed of their structure
and can't react to the
increases imposed.

without having to submit
to any regulations to this
level FSF's are free to set
any price for products and
services

Very big variety of bank
products spirally changing.
Adjustments are frequent
and there is little info
given on the structure of
costs

FSF's profit by consumers'
ignorance. The costs of
new services, as well as the
risks incurred by loans,
unstable political-econom.
conditions - are they covered
up by current operations?

Stability of charges can
only come via regulation
or by better informed
consumers

CONCLUSION

Le consommateur canadien doit faire face à des changements constants au niveau des frais reliés aux services financiers. Il n'est pas informé de la structure de ces frais et ne peut réagir aux augmentations qui lui sont imposées.

N'étant soumises à aucune réglementation particulière à ce niveau, les institutions financières ont pleine liberté d'action en ce qui concerne leurs façons de mettre un prix sur les produits et services qu'elles offrent.

Il y a une très grande variété d'opérations courantes entraînant des frais. Les ajustements sont fréquents et il y a peu d'information diffusée sur la structure de ces frais.

Les institutions profitent de l'ignorance dans laquelle elles maintiennent le consommateur. Les frais de promotion de nouveaux services ainsi que les risques encourus par des prêts à l'étranger, lors de situations politico-économiques instables, sont-ils épongés par les utilisateurs d'opérations courantes?

La stabilité des frais reliés aux services financiers ne peut se réaliser que par une réglementation gouvernementale et par une vive résistance de la part des consommateurs mieux informés du coût de leurs transactions.

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

*FSI's must put equal
emphasis on costs as on
interest rates.*

*need to be able to evaluate
the pertinence constant
adjustments & react to
them.*

Les institutions financières devraient mettre l'accent avec autant d'insistance sur les frais reliés à leurs services que sur leurs taux d'intérêt.

Le consommateur doit avoir la possibilité d'évaluer la pertinence des constants ajustements. Il pourrait réagir aux hausses excessives qu'il doit présentement supporter. Il serait en mesure de magasiner ses services financiers au même titre qu'un autre bien à la consommation.

Cette étude permettra de mieux saisir l'importance du coût des services financiers. Son objectif premier est de promouvoir une plus grande sensibilisation au niveau de la transparence des frais de service des institutions financières.

Cheminement du dossier

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

CHEMINEMENT DU DOSSIER

Suite à sa sortie publique, début avril 1987, cette étude fera l'objet d'une tournée de consultation auprès des intervenants dans le domaine des services financiers (ci-dessous); d'autres recommandations suivront.

- . Les représentants des institutions financières;
- . L'Association canadienne de paiements;
- . L'Inspecteur général des institutions financières du Québec;
- . L'inspecteur général des banques;
- . Le Surintendant des assurances du Canada;
- . L'Office de la protection du consommateur;
- . Les différents organismes en consommation.

Les résultats d'un sondage pan-canadien seront connus sous peu. Ce sondage traite du degré de sensibilisation que connaissent les consommateurs canadiens à l'égard des frais reliés aux services financiers.

Remerciements

REMERCIEMENTS

Le Service d'Aide au Consommateur tient à remercier sincèrement des collaborateurs précieux qui ont permis de rendre notre projet à terme:

- . Toutes les institutions financières qui ont répondu à nos demandes d'information et qui ont collaboré lors de l'entrevue, principalement, la Fédération des caisses populaires Desjardins du centre du Québec et la Banque de Montréal.

- . M. Jean-Yves Morin, professeur au département des sciences de l'homme au C.E.G.E.P. de Shawinigan.

- . M. Claude Morin, chercheur à la Direction de la Recherche de l'Office de la Protection du Consommateur.

- . M. André Hamel, professeur au département des sciences de l'homme au C.E.G.E.P. de Shawinigan.

Annexes

Annexe 1

REPertoire
DES FRAIS RELIES
AUX SERVICES FINANCIERS
(questionnaire)

Nom de l'institution: _____

Nom du répondant: _____

Adresse: _____

FRAIS RELIES AUX PRETS

Prêts personnels

1. Quel est le coût d'une demande ou d'une analyse d'emprunt?
2. Quels sont les frais directement liés à l'administration?
3. Quel est le taux d'intérêt actuel?
4. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements?
5. Quels sont les frais encourus pour convertir un prêt à taux fixe en un prêt à taux variable ?
6. Quels sont les frais pour renégocier un prêt?
7. Quelles sont les modalités de paiements?

2...

8. Quelle est la pénalité pour un remboursement anticipé:

Partiel?

Total?

Prêts hypothécaires

9. Quel est le coût d'une demande ou d'une analyse d'emprunt?

10. Quels sont les frais directement liés à l'administration?

11. Quel est le taux d'intérêt actuel?

12. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements?

13. Quels sont les frais encourus pour convertir un prêt à taux fixe en un prêt à taux variables?

14. Quels sont les frais pour renégocier un prêt?

15. Quelles sont les options de paiements offertes?

16. Quelle est la pénalité pour un remboursement anticipé?

Total?

Partiel?

17. Quels sont les honoraires pour transférer un prêt hypothécaire sur une nouvelle maison?

18. Quels sont les frais pour transférer un prêt hypothécaire versé par une autre institution?

19. Quels sont les frais administratifs occasionnés par le règlement d'une hypothèque?
- 19b Quels sont les frais occasionnés par un changement de fréquence des paiements pendant la durée de l'hypothèque?
- 20 Quels sont les frais pour effectuer un renouvellement?

Prêt agricole

21. Quel est le coût d'une demande ou analyse d'emprunt?
22. Quels sont les frais directement liés à l'administration?
23. Quel est le taux d'intérêt actuel?
24. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements?
25. Quels sont les frais encourus pour convertir un prêt à taux fixe en un à taux variable?
26. Quels sont les frais pour renégocier un prêt?
27. Quelles sont les modalités de paiements?
28. Quelle est la pénalité pour un remboursement anticipé?

Total?

Partiel?

Prêt forestier

29. Quel est le coût d'une demande ou analyse d'emprunt?
30. Quels sont les frais directement liés à l'administration?
31. Quel est le taux d'intérêt actuel?
32. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements?
33. Quels sont les frais encourus pour convertir un prêt à taux fixe en un à taux variable?
34. Quels sont les frais pour renégocier un prêt?
35. Quelles sont les modalités de paiements?
36. Quelle est la pénalité pour un remboursement anticipé?
Total?
Partiel?

Prêt commercial

37. Quel est le coût d'une demande ou analyse d'emprunt?
38. Quels sont les frais directement liés à l'administration?
39. Quel est le taux d'intérêt actuel?
40. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements?
41. Quels sont les frais encourus pour convertir un prêt à taux fixe en un à taux variable?
42. Quels sont les frais pour renégocier un prêt?

43. Quelles sont les modalités de paiements?

44. Quelle est la pénalité pour un remboursement anticipé?

Total?

Partiel?

Prêt industriel

45. Quel est le coût d'une demande ou analyse d'emprunt?

46. Quels sont les frais directement liés à l'administration?

47. Quel est le taux d'intérêt actuel?

48. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements?

49. Quels sont les frais encourus pour convertir un prêt à taux fixe en un à taux variable ?

50. Quels sont les frais pour renégocier un prêt?

51. Quelles sont les modalités de paiements?

52. Quelle est la pénalité pour un remboursement anticipé?

Total?

Partiel?

Marge de crédit

53. Quel est le coût pour une demande ou analyse d'emprunt?

54. Quels sont les coût directement liés à l'administration?
55. Quel est le taux d'intérêt actuel?
56. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements?
57. Quels sont les frais pour un chéquier marge de crédit?
58. Quels sont les frais par chèques émis?
59. Quels sont les montants minimum et maximum accordés?

Carte de crédit

60. Quel est le coût d'une demande ou analyse pour obtenir une carte de crédit?
61. Quels sont les frais directement liés à l'administration?
62. Quel est le taux d'intérêt actuel sur le solde non payé?
63. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements mensuels?

Carte de prestige

64. Quel est le coût d'une demande ou analyse pour obtenir une carte de prestige?
65. Quels sont les frais directement liés à l'administration?

66. Quel est le taux d'intérêt actuel sur le solde non payé?
67. Quel est le montant minimum exigé lors des remboursements?
68. Quels sont les frais occasionnés lorsqu'on procède à une avance de fonds par le biais de sa carte?

Protection de découvert

69. Quel est le coût d'une demande ou analyse pour obtenir une protection de découvert?
70. Quels sont les frais directement liés à l'administration?
71. Quel est le taux d'intérêt actuel?

Prêts avec assurance-vie

72. Quel est le montant de la prime pour un prêt remboursable par versements?
73. Quel est le montant de la prime pour une marge de crédit?
74. Quel est le montant de la prime pour une assurance couvrant deux personnes qui empruntent conjointement?
75. Quels sont les critères d'admissibilité?

Prêt avec assurance-invalidité

76. Quel est le montant de la prime?
77. Quels sont les critères d'admissibilité?
78. Qu'est-ce qu'on entend par invalidité totale?
79. Sur quoi se base-t-on pour prouver l'invalidité totale du client?
80. Quels sont les motifs d'exclusion?
81. Quels sont les motifs de restriction à l'exclusion?
82. Quand les versements sont-ils effectués?
83. Quels sont les motifs qui mettent fin à l'assurance?

Prêt hypothécaire avec assurance-vie

84. Quel est le montant de la prime?
85. Quels sont les critères d'admissibilité?
86. Quels sont les avantages?
87. Quelles sont les éventualités qui mettent fin à l'assurance?
88. Quel est le montant de la prime pour une assurance couvrant deux personnes?
89. Quand la prime est-elle versée?

FRAIS RELIES AUX PLACEMENTS

Compte chèque

90. Quel est le solde minimum requis pour que le compte demeure actif?
91. Quels sont les frais d'adhésion?
92. Quels sont les frais d'administration?
93. Quels sont les frais occasionnés par la fermeture du compte?

Compte d'épargne

94. Quel est le solde minimum requis pour que le compte demeure actif?
95. Quels sont les frais d'adhésion?
96. Quels sont les frais d'administration?
97. Quels sont les frais occasionnés par la fermeture du compte?

Compte épargne/opération

98. Quel est le solde minimum requis pour que le compte demeure actif?
99. Quel sont les frais d'adhésion?
100. Quels sont les frais d'administration?
101. Quels sont les frais occasionnés par la fermeture du compte?

Certificat de placement

- 102. Quels sont les frais d'adhésion?
- 103. Quels sont les frais d'administration?
- 104. Quelle est la pénalité occasionnée par un retrait anticipé?
- 105. Quels sont les frais de fermeture?
- 106. Quels sont les frais pour transférer le certificat de placement à un tiers?

Dépôt à terme

- 107. Quels sont les frais d'adhésion?
- 108. Quels sont les frais d'administration?
- 109. Quelle est la pénalité occasionnée par un retrait anticipé?
- 110. Quels sont les frais de fermeture?
- 111. Quels sont les frais pour transférer le dépôt à terme de succursale?

Fonds hypothécaire

- 112. Quels sont les frais d'adhésion?
- 113. Quels sont les frais d'administration?
- 114. Quels sont les frais de rachat?

R.E.E.R.

- 115. Quels sont les frais d'adhésion?
- 116. Quels sont les frais d'administration?
- 117. Quelle est la pénalité occasionnée par un retrait anticipé?
- 118. Advenant le décès du conjoint, quels sont les frais pour transférer le R.E.E.R. au nom du bénéficiaire?
- 119. Quels sont les frais de résiliation?

FRAIS D'OPERATION

Dépôt

- 120. Quels sont les frais pour un dépôt au comptoir?
- 121. Quels sont les frais pour un dépôt au guichet automatique?
- 122. Quels sont les frais pour un dépôt sans livret?
- 123. Quels sont les frais pour un dépôt par service inter?
- 124. Quels sont les frais pour le dépôt préautorisé d'un salaire?
- 125. Quels sont les frais pour un dépôt d'un article post-daté?
- 126. Quels sont les frais pour un service de dépôts de nuit?

Retraits

- 128. Quels sont les frais pour un retrait au comptoir?
- 129. Quels sont les frais pour un retrait au guichet automatique?
- 130. Quels sont les frais pour un retrait sans livret?
- 131. Quels sont les frais pour un retrait par service inter?
- 132. Quels sont les frais pour un ordre de virement?

Chéquier

- 133. Quels sont les frais pour un livret de chèques personnalisés?
- 134. Quels sont les frais pour un livret de chèques marge de crédit?
- 135. Quels sont les frais pour un chéquier non-codé à l'encre magnétique?
- 136. Quels sont les frais pour un livret de chèques avec duplicata?

Chèques

- 137. Le coût d'émission d'un chèque?
- 138. Quels sont les frais pour le bénéficiaire d'un chèque sans provision?
- 139. Quels sont les frais pour la certification d'un chèque?

140. Quels sont les frais pour le retour d'un chèque sans provisions?
141. Quels sont les frais pour l'obtention de chèques de voyage?
142. Quels sont les frais de traitement sur un chèque en monnaie américaine?
143. Quels sont les frais pour le dépôt d'un chèque en monnaie américaine dans un compte canadien?
144. Quels sont les frais pour le retour des chèques débités au compte?

Divers

145. Quels sont les frais pour un découvert?
Le 1er jour:
Par article les jours suivants:
146. Quels sont les frais pour un relevé mensuel?
147. Quels sont les frais pour le double d'un relevé mensuel?
148. Quels sont les frais, pour une demande de renseignements, sur mouvement de compte, par téléphone?
149. Quels sont les frais, pour une demande de renseignements, sur mouvement de compte, à la succursale?
150. Quels sont les frais pour une confirmation de solde bancaire?
151. Quels sont les frais pour une confirmation bancaire de bilan de commerce?
152. Quels est le taux horaire pour la recherche d'un compte inactif?
153. Quels sont les frais pour un virement entre comptes?

154. Quels sont les frais pour un virement au guichet automatique?
155. Quels sont les frais pour un virement par service inter?
156. Quels sont les frais pour le transfert de fonds d'une province à l'autre?
157. Quels sont les frais pour un avis de solde non réclamé?
- Après 2 ans:
- Après 5 ans:
158. Quels sont les frais de transactions à un guichet automatique inter-institutions?
159. Quels sont les frais de transactions à un guichet automatique inter-province?
160. Quels sont les frais de transactions à un guichet automatique aux Etats-Unis?
161. Si je dépose dans plusieurs comptes, quelle est la politique de compensation en cas de découvert?
162. Quel est l'engagement de l'institution envers le consommateur, si celui-ci utilise un système de paiement préautorisé et que ses paiements sont majorés?
163. Quels sont les frais pour une recherche de pièces justificatives?
164. Quels sont les frais pour arrêt de paiement?
165. Quels sont les frais pour la tenue d'un compte inactif?
- Depuis 6 mois:
- Depuis 2 ans:
- Depuis 5 ans:

Services connexes

166. Quels sont les frais pour une consolidation de prêt?
167. Quels sont les frais pour une consolidation d'épargne?
168. Quel est le taux horaire pour une planification testamentaire?
169. Quel est le taux horaire pour une administration successorale?
170. Quels sont les frais de location de compartiment?
- Petit:
- Moyen:
- Gros:
171. Quels sont les frais pour un service de garde de valeurs?
172. Est-ce que votre institution offre un programme spécial pour les jeunes de moins de 18 ans?
- Personnes âgées:**
173. Quelles sont les caractéristiques?
174. Quels sont les frais d'administration?
175. Quels sont les avantages?
- Programme avantages:**
176. Quelles sont les caractéristiques?
177. Quels sont les frais d'administration?
178. Quels sont les avantages?

Annexe 2

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

LISTE DES TABLEAUX

1. Frais pour chéquier
2. Frais d'opération sur dépôts
3. Frais de transactions: guichets automa-
tiques
4. Frais reliés aux prêts: prêt personnel
5. Frais reliés aux placements: R.E.E.R.
ordinaire
6. Frais reliés aux placements: dépôts à
terme
7. Frais d'opération: compte chèque épargne

8. Frais d'opération: compte épargne
9. Frais reliés aux prêts: prêts hypothécaires
10. Frais reliés aux prêts: carte de crédit

11. Frais d'opération
12. Opérations relatives aux chèques
13. Frais d'opération: découvert
14. Programme pour personnes âgées
15. Programme pour personnes handicapées
16. Frais d'opération: compte chèque intérêt
quotidien
17. Frais d'opération: compte épargne intérêt
quotidien
18. Frais d'opération: compte chèques
19. Frais d'opération: compte chèques intérêt
quotidien à rendement supérieur
20. Frais reliés aux prêts: carte de crédit de
prestige

**Etude sur les frais
reliés aux services
financiers**

21. Frais reliés aux prêts: marge de crédit
personnelle
22. Programme d'avantages

Annexe 3

Tableau comparatif

Frais d'opération: COMPTE CHEQUE INTERET QUOTIDIEN

16

Institutions Opérations	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Nom du compte	compte global	investi- compte avec chèque	compte progressif	compte signature	compte chèque privilège	compte gestion- naire	sans objet	compte chèque à intérêt quotidien	compte bénéfice plus
Solde minimum	\$500.00	\$500.00	\$500.00	\$200.00	\$500.00	\$500.00		\$1000.00	\$1000.00
Opérations de débit gratuites	illimité si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu	2 par mois	illimité si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu		illimité si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu
Coût par chèque	34¢	+ 40¢	- 27¢	35¢	+ 40¢	32¢		+ 40¢	35¢
Commission mensuelle	sans objet	sans objet	sans objet	+ \$1.00 si solde minimum à \$200.	sans objet	sans objet		sans objet	sans objet

Tableau comparatif

Frais d'opération: COMPTE CHEQUE INTERET QUOTIDIEN (suite)

Institutions Opérations	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Retrait au comptoir	34¢	+ 40¢	- sans frais	35¢	+ 40¢	32¢	sans objet	+ 40¢	- sans frais
Retrait au guichet automatique	34¢	+ 40¢	- sans frais	35¢	+ 40¢	- 21¢		+ 40¢ de + si solde inférieur à \$1000.	sans objet
Fermeture dans les 90 jours	+ \$10.00	\$5.00	\$5.00	+ \$10.00	\$6.00	\$5.50		\$5.00	\$5.00

tableau comparatif

Frais d'opération compte chèque

18

Institutions Opérations	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Emission d'un chèque	34¢	33¢	- 27¢	+ 36¢	33¢	sans objet	sans objet	sans objets	- sans frais
Commission mensuelle	50¢, non perçu si aucune transaction	sans objet	sans objet	sans objet	60¢, non perçu si aucune transaction	sans objet	sans objet	\$5.00	sans objet
Retrait au comptoir	34¢	33¢	sans frais	+ 36¢	33¢	sans objet	sans objet	commission mensuelle	- sans frais
Retrait au guichet automatique	34¢	33¢	- sans frais	+ 36¢	33¢	sans objet	sans objet	+ 40¢ de plus si solde non maintenu à \$1,000.	sans objet
Fermeture dans les 90 jours de l'ouverture	\$10.00	\$5.00	- \$3.00	\$10.00	+ \$12.50	sans objet	sans objet	\$5.00	\$5.00

Tableau comparatif

Frais d'opération: COMPTE CHEQUE INTERET QUOTIDIEN

A rendement supérieur

19

<i>Institutions Opérations</i>	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Nom du compte	Compte global	investi- compte avec chèque	Progressif	compte signature	compte accélé- ration	Croissance	sans objet	compte chèque intérêt quotidien	compte bénéfice plus
Solde minimum	\$500.00	\$500.00	\$500.00	\$200.00	\$500.00	\$1,000.		\$1,000.	\$1,000.
Opérations de débit gratuites	illimité si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu	2 si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu		illimité si solde minimum maintenu	illimité si solde minimum maintenu
Coût par chèque	34¢	+	-	35¢	+	+		+	35¢
Commission mensuelle	sans objet	sans objet	sans objet	\$1.00 si de \$200.	\$1.00	\$1.00		sans objet	sans objet

Tableau comparatif

Frais d'opération: COMPTE CHEQUE INTERET QUOTIDIEN

Rendement supérieur (suite)

<i>Institutions Opérations</i>	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Coût retrait au comptoir	- 34¢	+ 40¢	sans frais	35¢	+ 40¢	+ 40¢	S.O.	+ 40¢	sans frais
Coût retrait au guichet automatique	- 34¢	+ 40¢	sans frais	35¢	+ 40¢	- 30¢	S.O.	+ 40¢ si moins de \$1,000.	sans objet
Fermeture dans les 90 jours	+ \$10.00	- \$5.00	- \$5.00	+ \$10.00	\$6.00	\$5.50	S.O.	- \$5.00	- \$5.00

Tableau comparatif

Frais reliés aux cartes de crédit de prestige

20

Institutions Frais	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Administration	sans objet	\$90.00 par année Mastercard en "or"	\$60.00 par année Mastercard "or"	\$216.00 par année "visa première" incluant service V.I.P.	\$75.00 par année "visa première" de la BNE	\$48.00 par année "visa émeraude"	\$60.00 par année "visa première desjardins"	\$36.00 par année "Master card or"	sans objet
Demande	sans objet	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans objet
Remboursement minimum	sans objet	30% du solde ou \$50. selon le montant le plus élevé	5% du solde	\$250./mois ou 5% du montant utilisé selon le plus élevé	5% du solde	5% du solde	5% du solde	5% du solde	sans objet
Taux d'intérêt	sans objet	11 3/4 % avec garantie ou 12 1/2 % sans garantie	+ 21%	18%	15%	15%	15%	14.75%	sans objet

Tableau comparatif

Frais reliés aux prêts: MARGE DE CREDIT PERSONNELLE

21

Institutions Frais	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Minimum	\$2,000.	\$2,500.	\$5,000.	aucun	\$5,000.	cas particulier	\$500.	\$3,000.	\$10,000.
Maximum	\$100,000. sans garantie	\$50,000.	aucun	aucun	\$20,000. sans garantie	aucun	\$2,000.	aucun	\$200,000.
Taux d'intérêt préférentiel plus:	% selon client	% selon client	3% sans garantie $\frac{1}{2}$ % avec garantie	% selon client	$2\frac{1}{4}$ %	% selon client	% selon client	12.25% sans garantie 11.25% avec garantie	+ 2%
Remboursement mensuel minimum	3% du solde ou \$60. minimum + intérêt	3% du solde ou \$50. minimum + intérêt	aucun minimum intérêt seulement	intérêt seulement	\$100. ou 3% du montant + intérêt	5% du solde minimum \$50. + intérêt	minimum \$10. + 10% du montant + intérêt	3% du solde minimum \$50. + intérêt	minimum \$10. plus intérêt
Administration	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais
Chéquier spécial	sans objet	\$3.50	sans objet	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais	sans frais
Chèques émis	sans frais	50¢ par chèque	sans frais	23¢ par chèque	sans frais	sans frais	sans frais	+ \$5. pour les chèques de moins de \$1000.	sans frais

Tableau comparatif

Programmes d'avantages

22

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
Nom du compte	Compte-clé	Multi-services	sans objet	Extra service bancaire	Club BNE	Plan service personnel	sans objet	sans objet	sans objet
Frais administration	- 6.00 par mois	+ 6.50 par mois		+ 6.50 par mois	+ 6.50 par mois	- 6.00 par mois			
S A N S F R A I S	Chèques	Chèques		Chèques	Chèques	Chèques			
	Retraits	---		---	---	---			
	Règlement de factures	Règlement de factures		Règlement de factures	Règlement de factures	Règlement de factures			
	Chèques de voyage	Chèques de voyage		Chèques de voyage	Chèques de voyage	---			
	Traites	Traites		---	---	Traites			

Tableau comparatif

Programme d'avantages (suite)

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion	Caisses Populaires Desjardins	Trust Royal	Trust Général
S A N S F R A I S	Mandats	Mandats	sans objet	Mandats	---	Mandats	sans objet	sans objet	sans objet
	Certification de chèques	Certification de chèques	s.o.	Certification de chèques	---	---	s.o.	s.o.	s.o.
	---	Ordre de virement	s.o.	---	Ordre de virement	---	s.o.	s.o.	s.o.
	---	Traitement de chèque	s.o.	---	---	---	s.o.	s.o.	s.o.
	---	---	s.o.	---	---	Frais Adm. comptes: chèques, gestionnaire, chèque pers.	s.o.	s.o.	s.o.

Tableau comparatif

Programme d'avantages (suite 2)

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion			
A U T R E A V A N T A G E S	---	Protection de découvert	s.o.	Protection de découvert	Protection de découvert	---			
	---	Rapport épargne accumulée			---	---			
	---	---		Carte client	---	---			
	---	---		Extra service bancaire	---	---			
	---	---		Auto virement à l'épargne	---	---			
	---	---		---	Exonération de la commission mensuelle	---			
	---	---		---	Encaissement de chèque jusqu'à \$200/jour	---			

Tableau comparatif

Programme d'avantages (suite 3)

Institutions	Banque de Commerce	Banque de Montréal	Banque Nationale	Banque Royale	Banque Nouvelle Ecosse	Banque Toronto Dominion			
R E D U C T I O N S	Taux d'intérêt préférentiel pour les prêts personnels	---	s.o.	---	---	1/4% sur le taux d'intérêt des prêts personnels			
	\$5.00 par année location de coffret	coffret de sûreté		\$12.00 par année location d'un coffret	---	\$5.00 par année location d'un coffret			
	---	Garde de valeurs		Garde de valeurs	---	---			

Annexe 4

Etude sur les frais
relies aux services
financiers

BIBLIOGRAPHIE

- . Faculté des sciences de l'agriculture et de l'alimentation, département de nutrition humaine, pavillon Paul-Comtois, Mesure de la connaissance des modes d'épargne et évaluation de leur utilisation par les clients de de différentes institutions financières dans Québec Métro, Université Laval, avril 1985, 168 p.
- . Banque de données informatisées du Service d'Aide au Consommateur.
- . Service d'Aide au Consommateur, Rapport sur l'impact de l'utilisation des guichets automatiques sur le comportement des consommateurs face à son budget, sondage effectué par Jean-Yves Morin, mars 1985, 74 p.
- . Revue de presse du Service d'Aide au Consommateur.

