



# SYSTÈME BANCAIRE OUVERT ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS :

sensibilisation et attentes des Canadiens





Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ou autre permission, à moins d'avis contraire. La reproduction et la distribution commerciales sont interdites sauf avec la permission écrite de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Agence de la consommation en matière financière du Canada 427 avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
[www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere)

No de cat. FC5-85/2023F (PDF électronique, français)

ISBN 978-0-660-48827-1

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Finances du Canada, juin 2023.

Also available in English under the title : **Open Banking and Consumer Protection: Canadiens' Awareness and Expectations**

# Table des matières

Résumé .....	4
Introduction .....	6
Méthodologie de recherche.....	7
Résultats clés.....	8
Principales observations et conclusions.....	21
Annexe A .....	22

# Résumé

## Contexte

Le mandat de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est de protéger les consommateurs de produits et de services financiers. Dans le cadre de ce mandat, l'ACFC mène des recherches pour examiner les tendances et les questions qui peuvent entraîner une incidence sur les consommateurs de produits et de services financiers<sup>1</sup>. Le présent rapport présente les principales conclusions de la recherche sur l'opinion publique (ROP) de l'ACFC sur la sensibilisation et la compréhension des Canadiens à l'égard du système bancaire ouvert.

Le système bancaire ouvert est « un cadre où les consommateurs et les entreprises peuvent autoriser des tiers fournisseurs de services financiers à avoir accès aux données sur leurs opérations financières au moyen de canaux sécurisés en ligne<sup>2</sup> ». En 2018, le ministre des Finances a annoncé un examen du bien-fondé d'un système bancaire ouvert et a chargé un comité consultatif sur le système bancaire ouvert de diriger l'examen. Après une première phase d'examen, le comité consultatif a présenté un rapport qui recommandait l'élaboration d'un cadre permettant un système bancaire ouvert au Canada<sup>3</sup>. Après une deuxième phase d'examen des considérations relatives à la mise en œuvre, le comité consultatif a publié son rapport définitif en août 2021. Le rapport définitif du comité consultatif est utilisé en 2022-2023 à titre de feuille de route pour mettre en œuvre un cadre bancaire ouvert au Canada<sup>4</sup>. Un responsable du système bancaire ouvert a été nommé en mars 2022 pour élaborer un système bancaire ouvert « propre au Canada » fondé sur les recommandations du rapport définitif.

## À propos de la recherche

Entre le 16 mai et le 28 juin 2022, l'ACFC a retenu les services d'Advanis pour mener la ROP afin de sensibiliser les Canadiens au système bancaire ouvert et aux services de technologie financière<sup>5,6</sup>. L'objectif de cette recherche était de permettre à l'ACFC de mieux comprendre les connaissances, les perceptions, les habitudes, les préoccupations et les attentes des consommateurs canadiens en matière de protection des consommateurs en ce qui concerne le système bancaire ouvert et les services de technologie financière connexes. L'ACFC utilisera ces connaissances pour éclairer l'élaboration de politiques de protection des consommateurs de produits et de services financiers, et de l'éducation de ces derniers.

## Principales constatations

Les Canadiens sont-ils au courant du système bancaire ouvert?

La sensibilisation et la compréhension des Canadiens à l'égard du système bancaire ouvert sont très faibles. Seulement 9 % des Canadiens ont entendu parler du système bancaire ouvert. Les personnes âgées, les francophones, les répondants à faible revenu et les femmes sont moins susceptibles d'avoir entendu parler du système bancaire ouvert. Parmi les personnes les plus susceptibles d'avoir entendu parler du système bancaire ouvert, on compte les jeunes répondants âgés de 18 à 44 ans, les immigrants récents et les hommes. Parmi les répondants qui ont entendu parler du système bancaire ouvert, seulement 7 % sont « très » familiers avec ce système, tandis que 39 % le connaissent « quelque peu ».

Compréhension des Canadiens à l'égard du système bancaire ouvert

Les répondants qui se sont dits familiers avec le système bancaire ouvert se sont vu poser un ensemble de questions « vrai ou faux » pour évaluer leur compréhension du concept. En général, ils ont démontré une compréhension limitée ou

1 [Mandat de l'ACFC](#)

2 Gouvernement du Canada (ministère des Finances), 2019 : <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/programmes/consultations/2019/systeme-bancaire-ouvert.html>

3 Gouvernement du Canada (ministère des Finances), 2019 : <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/programmes/consultations/2019/systeme-bancaire-ouvert/rapport.html>

4 Gouvernement du Canada (ministère des Finances), 2022 : <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/programmes/politique-secteur-financier/mise-en-oeuvre-du-systeme-bancaire-ouvert.html>

5 Les « entreprises de technologie financière » ou les « technologies financières » désignent les entreprises de technologie financière qui offrent des services financiers novateurs et technologiques à d'autres entreprises ou directement aux consommateurs, souvent au moyen d'applications. « Technologie financière » peut également désigner les technologies financières (ou applications) elles-mêmes.

6 Pour accéder au rapport méthodologique complet rédigé par Advanis au nom de l'ACFC, veuillez visiter le site Web de [Bibliothèque et Archives Canada](#).

inégalité du système bancaire ouvert. Même si la plupart (62 %) ont compris qu'en utilisant le système bancaire ouvert, ils consentent au partage de leurs données avec d'autres entreprises par une banque, de nombreuses personnes n'ont pas pu cerner les faux énoncés sur le système bancaire ouvert.

Les Canadiens participeront-ils au système bancaire ouvert?

L'intérêt des consommateurs pour l'utilisation d'un système bancaire ouvert est faible. Après avoir entendu une définition du système bancaire ouvert, plus de la moitié (52 %) des Canadiens ont indiqué qu'ils ne participeraient pas à un système bancaire ouvert. De nombreux Canadiens doivent en savoir plus sur le système bancaire ouvert avant de décider s'ils l'utilisent : environ le tiers (29 %) ont indiqué « peut-être », alors que seulement 15 % ont indiqué qu'ils participeraient.

Quelles sont les protections auxquelles les consommateurs s'attendent du système bancaire ouvert?

Cette recherche indique que les mesures de protection des consommateurs intégrées dans un cadre bancaire ouvert (et la sensibilisation des consommateurs à ces mesures) entraîneront une incidence sur la participation au système bancaire ouvert. On a demandé aux répondants de choisir parmi une série de mesures de protection des consommateurs qui les rendraient plus susceptibles d'utiliser le système bancaire ouvert. Sur les 21 options présentées, 18 ont été sélectionnées par plus de 50 % des répondants. Par conséquent, les Canadiens accordent de l'importance à une vaste gamme de protections des consommateurs dans le système bancaire ouvert.

La protection la plus populaire (sélectionnée par 70 % des répondants) était « une protection complète contre toute perte » en cas de problème. Les autres protections importantes étaient « la capacité de révoquer le consentement à tout moment » (63 %), « l'obligation de signaler les atteintes à la protection des données exposant les données des consommateurs » (63 %) et « l'application des exigences de sécurité standard pour les participants au service bancaire ouvert » (62 %).

Les Canadiens accordent également de la valeur à la gouvernance et à la surveillance réglementaire solides : 53 % des répondants ont choisi de « s'assurer que quelqu'un supervise le système bancaire ouvert pour protéger les consommateurs », et 54 % ont voulu s'assurer que les banques ne peuvent pas les forcer à partager leurs données financières. En cas de problème, 62 % veulent un processus clair et facile à suivre pour régler le problème.

L'ACFC a également constaté que les Canadiens estiment avoir actuellement le même niveau de protection lorsqu'ils utilisent des services de technologie financière que lorsqu'ils utilisent des services bancaires. Seulement 18 % savaient que, lorsqu'ils utilisent les services de technologie financière, leur protection n'est pas la même que lorsqu'ils utilisent les services offerts par les banques. Plus de 80 % des Canadiens croyaient que les protections étaient les mêmes ou n'étaient pas certains (32 % croyaient à tort que leurs protections étaient les mêmes, et 51 % n'étaient pas certains).

## Conclusions

La recherche de l'ACFC montre que la plupart des Canadiens ne sont pas au courant de l'existence d'un système bancaire ouvert et que ceux qui en ont entendu parler ne la comprennent pas entièrement ou ont des fausses idées. Toutefois, les Canadiens s'attendent à ce qu'ils soient protégés en cas de problème et supposent souvent que les protections sont uniformes pour tous les fournisseurs de services financiers.

Les constatations de cette étude indiquent que les protections des consommateurs intégrées dans un cadre bancaire ouvert éventuel peuvent influencer sur la volonté des Canadiens à participer au système bancaire ouvert et, par conséquent, sur le succès d'un cadre bancaire ouvert lui-même. Les Canadiens profitent d'une protection constante des consommateurs, et la recherche de l'ACFC laisse entendre qu'ils s'attendent à des protections uniformes du système bancaire ouvert. Ceux qui choisissent de participer au système bancaire ouvert doivent être soutenus au moyen de solides protections des consommateurs qui sont intégrées dans la conception du cadre bancaire ouvert lui-même. La recherche indique que les consommateurs s'attendent à ce qu'ils puissent avoir le contrôle de leurs renseignements financiers personnels et qu'ils soient protégés. Ils s'attendent également à ce que le système bancaire ouvert soit sécurisé.

D'autres recherches doivent être entreprises après la mise en œuvre du cadre bancaire ouvert au Canada afin de surveiller l'adoption, la sensibilisation et la compréhension des Canadiens à l'égard du système bancaire ouvert au fil du temps et de mieux comprendre les questions pertinentes en matière de protection des consommateurs. Cela peut éclairer les améliorations continues du cadre bancaire ouvert et visant à promouvoir une protection solide et fondée sur des données probantes des consommateurs.

# Introduction

Le mandat de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est de protéger les consommateurs de produits et de services financiers en renforçant la littératie financière des Canadiens et en favorisant la conformité des entités financières sous réglementation fédérale à leurs obligations législatives, codes de conduite et engagements publics. L'ACFC dirige la Stratégie nationale pour la littératie financière et collabore avec l'écosystème financier pour aider les Canadiens à obtenir de bons résultats financiers. Dans le cadre de son mandat de littératie financière, l'ACFC encourage l'éducation financière afin de renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et de services financiers canadiens, et de sensibiliser les consommateurs à leurs droits et à leurs responsabilités<sup>7</sup>.

L'ACFC a également pour mandat de surveiller les tendances et les questions qui peuvent entraîner une incidence sur les consommateurs de produits et de services financiers. Dans le cadre de ce travail, l'ACFC a mené une étude sur la compréhension et la sensibilisation des Canadiens à l'égard du système bancaire ouvert. Le présent rapport présente les principales constatations de la recherche sur l'opinion publique (ROP) menée du 16 mai au 28 juin 2022 qui constitue la base de l'étude. Ses données représentent un aperçu ponctuel avant le lancement d'un système bancaire ouvert au Canada.

Le système bancaire ouvert est « un cadre où les consommateurs et les entreprises peuvent autoriser des tiers fournisseurs de services financiers à avoir accès aux données sur leurs opérations financières au moyen de canaux sécurisés en ligne<sup>8</sup> ». En 2018, le ministre des Finances a annoncé un examen du bien-fondé d'un système bancaire ouvert et a chargé un comité consultatif sur le système bancaire ouvert de diriger l'examen. Après une première phase d'examen, le comité consultatif a présenté un rapport qui recommandait l'élaboration d'un cadre permettant un système bancaire ouvert au Canada<sup>9</sup>. Après une deuxième phase d'examen, commencée en janvier 2020 et axée sur les considérations relatives à la mise en œuvre, le comité consultatif a publié son rapport définitif en août 2021. Le rapport définitif du comité consultatif est utilisé en 2022-2023 à titre de feuille de route pour mettre en œuvre un cadre bancaire ouvert au Canada<sup>10</sup>.

Le système bancaire ouvert a le potentiel d'améliorer la valeur que les consommateurs tirent des produits et services du secteur financier. Les promoteurs de cette approche affirment qu'un écosystème bancaire ouvert et fructueux peut entraîner une plus grande concurrence des services financiers, ce qui mène à davantage de choix et à de meilleurs prix pour les consommateurs. Les promoteurs affirment également que le système bancaire ouvert permettra des produits et des services novateurs qui pourront être plus pratiques, plus accessibles, plus inclusifs et plus sécuritaires que les produits actuels. Toutefois, l'augmentation du volume des transactions de partage de données entre un ensemble diversifié de fournisseurs de produits (banques et non-banques) accroît également le risque d'atteintes à la cybersécurité et de nouvelles considérations en matière de protection des renseignements personnels. Pour atténuer ces risques, le système bancaire ouvert au Canada ne doit pas accroître par inadvertance les obstacles à l'accès aux services financiers ni compromettre la protection de renseignements personnels et la sécurité des données des consommateurs.

L'expérience des administrations internationales qui ont mis en place un système bancaire ouvert laisse entendre que la confiance des consommateurs est essentielle au succès d'un système bancaire ouvert. Pour assurer la réussite du système bancaire ouvert, les consommateurs doivent être convaincus que le système est sécuritaire et qu'ils sont protégés en cas de problème. Les consommateurs s'attendent également à avoir le droit de contrôler leurs renseignements financiers personnels.

L'ACFC a retenu les services d'Advanis pour mener la recherche sur l'opinion publique (ROP) afin de sensibiliser les Canadiens au système bancaire ouvert et aux services de technologie financière<sup>11</sup>. L'objectif de cette recherche était de permettre à l'ACFC de mieux comprendre les connaissances, les perceptions et les attentes des consommateurs canadiens en matière de protection des consommateurs en ce qui concerne le système bancaire ouvert et les services de technologie financière connexes, et de contribuer au mandat de l'ACFC.

7 Mandat complet de l'ACFC à l'adresse : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/au-sujet.html>

8 Gouvernement du Canada (ministère des Finances), 2019 : <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/programmes/consultations/2019/systeme-bancaire-ouvert.html>

9 Gouvernement du Canada (ministère des Finances), 2019 : <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/programmes/consultations/2019/systeme-bancaire-ouvert/rapport.html>

10 Gouvernement du Canada (ministère des Finances), 2022 : <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/programmes/politique-secteur-financier/mise-en-oeuvre-du-systeme-bancaire-ouvert.html>

11 Pour accéder au rapport méthodologique complet rédigé par Advanis au nom de l'ACFC, veuillez visiter [le site Web de Bibliothèque et Archives Canada](#).

## Méthodologie de recherche

L'ACFC a chargé Advanis de mener un sondage entre le 16 mai et le 28 juin 2022 auprès d'un échantillon représentatif de Canadiens âgés de 18 ans ou plus. L'étude a produit un échantillon fondé sur la probabilité composé de 5 470 adultes canadiens. L'échantillon comprenait des répondants choisis au hasard de toutes les provinces et de tous les territoires, et les résultats peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population à l'échelle nationale. Les données ont été recueillies selon une approche multimodale qui comprend la collecte des réponses aux sondages en ligne et par téléphone. La plupart des participants ont répondu au sondage en ligne, tandis que d'autres ont été contactés par téléphone au moyen d'une composition aléatoire pour cibler des sous-groupes clés qui sont souvent plus difficiles à joindre en ligne. Le sondage a porté sur la sensibilisation et la compréhension du système bancaire ouvert, la sensibilisation et l'utilisation des produits et services de la technologie financière, la volonté de participer à un système bancaire ouvert, et les connaissances, l'expérience et les attentes concernant les mesures de protection des consommateurs dans le cadre des services financiers numériques.

Pour obtenir une description complète de la méthodologie de sondage et des tableaux de données (qui utilisent des pourcentages pondérés et des fréquences non pondérées), veuillez visiter [Bibliothèque et Archives Canada](#).

Dans le présent rapport, toute différence de fréquence de réponse aux questions rapportée entre les groupes démographiques est statistiquement considérable au niveau de confiance de 95 %, sauf indication contraire. Les fréquences déclarées pour les questions à réponses multiples<sup>12</sup> ne sont pas vérifiées aux fins d'importance. Consulter l'annexe A pour un tableau récapitulatif des caractéristiques démographiques de l'échantillon.

---

<sup>12</sup> Les questions à réponse multiple présentent aux répondants une liste d'options de réponse possibles; le répondant peut alors choisir toutes les options qui s'appliquent à lui.

# Résultats clés

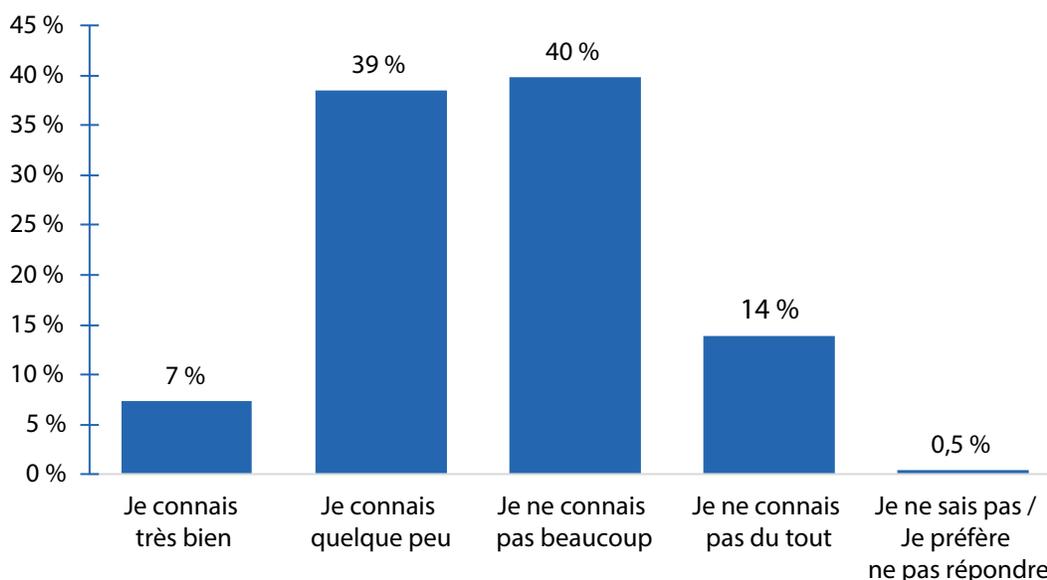
## Systeme bancaire ouvert

### Sensibilisation et compréhension à l'égard du système bancaire ouvert sont très faibles

#### Sensibilisation

La sensibilisation des Canadiens à l'égard du système bancaire ouvert est très faible. Avant de prendre part au sondage, seulement 9 % des Canadiens avaient entendu parler du système bancaire ouvert, 87 % n'en avaient jamais entendu parler, et 4 % n'étaient pas certains ou refusaient de répondre. Les personnes âgées (6 %), les francophones (7 %), les répondants à faible revenu (8 %) et les femmes (6 %) étaient moins susceptibles que les autres répondants d'avoir entendu parler du système bancaire ouvert, tandis que les jeunes (18 à 34 ans : 11 %, et 34 à 44 ans : 12 %), les immigrants récents (14 %) et les hommes (12 %) étaient plus susceptibles d'en avoir entendu parler.

Parmi les 9 % des répondants (≈545) qui avaient entendu parler du système bancaire ouvert, seulement 7 % (≈40) ont indiqué être « très » familiers avec ce système, tandis que 39 % (≈206) le connaissaient « quelque peu ». De même, 40 % (≈226) ont indiqué qu'ils n'étaient « pas très familiers » avec le système bancaire ouvert, et 14 % (≈70) ne l'étaient pas du tout (figure 1).



**Figure 1)** Familiarité à l'égard du système bancaire ouvert

### Compréhension du système bancaire ouvert

Pour vérifier leurs connaissances, environ 4 %<sup>13</sup> de tous les répondants (≈246) qui ont indiqué qu'ils sont (quelque peu ou très) familiers avec le système bancaire ouvert ont reçu une série de questions vrai ou faux. Le tableau 1 résume les réponses à ces questions<sup>14</sup>.

**Tableau 1.** Énoncés vrais et faux sur le système bancaire ouvert (bonnes réponses en gras)

Bonne réponse	Énoncé	Vrai (%)	Faux (%)	Ne sait pas (%)
Vrai	Le système bancaire ouvert signifie que les Canadiens peuvent dire à leurs banques de partager leurs données bancaires avec d'autres entreprises.	<b>62</b>	17	22
Faux	Le système bancaire ouvert existe au Canada aujourd'hui.	52	<b>21</b>	27
Faux	Le système bancaire ouvert signifie que les banques doivent échanger des renseignements sur les victimes de fraude entre elles.	34	<b>30</b>	36
Faux	Le système bancaire ouvert signifie que le gouvernement canadien a accès aux renseignements financiers de tous les Canadiens.	36	<b>44</b>	20

\*Remarque : En raison de l'arrondissement des pourcentages, le total n'égalise pas toujours 100 %.

Un peu moins des deux tiers de ce sous-ensemble de répondants (62 %) ont compris qu'en utilisant le système bancaire ouvert, ils consentent au partage de leurs données avec d'autres entreprises par une banque. Bien qu'environ 17 % seulement aient répondu à tort qu'il s'agissait d'un faux énoncé, une proportion importante (22 %) a déclaré ne pas savoir la réponse. De plus, de nombreuses personnes n'ont pas pu cerner les faux énoncés sur le système bancaire ouvert, ce qui laisse entendre une compréhension incomplète ou inégale entre les répondants. Par exemple, 52 % pensaient à tort que le système bancaire existe déjà au Canada, et 27 % ont indiqué ne pas savoir la réponse. Autrement dit, seulement 21 % pouvaient indiquer exactement que le système bancaire ouvert n'existe pas au Canada. Bon nombre (36 %) ne savaient pas non plus si le système bancaire ouvert signifie que « les banques doivent échanger des renseignements sur les victimes de fraude entre elles », et 34 % pensaient à tort que c'était vrai. Les résultats ont été un peu meilleurs pour le faux énoncé selon lequel « le système bancaire ouvert signifie que le gouvernement canadien a accès aux renseignements financiers de tous les Canadiens » : 44 % ont bien cerné que cela est faux. Toutefois, 36 % ont estimé que c'était vrai, et une grande proportion (20 %) a indiqué ne pas savoir la réponse.

<sup>13</sup> Environ 46 % des 9 % des répondants avaient déjà entendu parler du système bancaire ouvert.

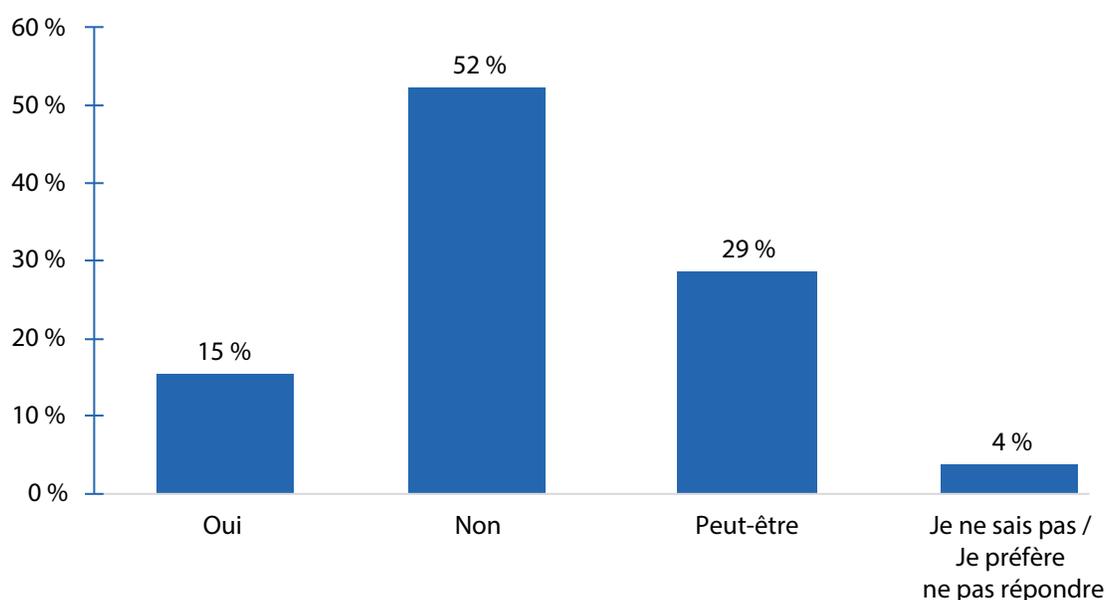
<sup>14</sup> Il est important de noter que ces résultats sont tirés du petit sous-échantillon de Canadiens qui sont au courant du système bancaire ouvert (9 % des répondants) et qui se sont autoévalués comme étant « très » ou « quelque peu » familiers avec lui (46 % des 9 % de l'échantillon de l'étude) et, par conséquent, doivent être généralisés avec prudence.

## Volonté de participer au système bancaire ouvert

Après avoir sondé la sensibilisation et la familiarité des Canadiens à l'égard du système bancaire ouvert, le sondage a présenté aux répondants une définition du système bancaire ouvert<sup>15</sup>. On a ensuite demandé aux répondants si, selon la définition fournie, ils participeraient à un système bancaire ouvert (figure 2).

Les résultats indiquent que l'intérêt des consommateurs pour l'utilisation d'un système bancaire ouvert est faible. Après avoir entendu la définition, 15 % des Canadiens ont indiqué qu'ils participeraient à un système bancaire ouvert, 29 % ont indiqué « peut-être », et 52 % ont indiqué « non ». Les immigrants récents (31 %), les jeunes de 18 à 34 ans (25 %), les hommes (20 %) et les répondants à revenu plus élevé (18 %) ont montré un intérêt statistiquement beaucoup plus élevé pour l'utilisation d'un système bancaire ouvert que les autres répondants.

Les Canadiens ayant un niveau de scolarité inférieur (14 %), ceux ayant un revenu familial plus faible (14 %), les personnes handicapées (9 %), les femmes (11 %) et les aînés (6 %) étaient moins susceptibles que les autres répondants de dire qu'ils participeraient à un système bancaire ouvert. En fait, 73 % des personnes âgées ont déclaré qu'elles ne participeraient pas à un système bancaire ouvert (une proportion beaucoup plus élevée que les 56 % de toutes les répondantes qui ont indiqué « non »).



**Figure 2)** Seriez-vous prêt à participer à un système bancaire ouvert?

## Utilisation de la technologie financière par les consommateurs et sensibilisation connexe

Une fois que le Canada aura mis en place un système bancaire ouvert, bon nombre des entreprises tierces qui participeront au système seront des entreprises de technologie financière. De nombreux Canadiens auront accès au système bancaire ouvert en partageant leurs données par l'entremise d'applications et de services offerts par les technologies financières. À ce titre, ce sondage a permis d'évaluer la sensibilisation des Canadiens et leur utilisation des produits et services de la technologie financière. Avant la mise en œuvre du système bancaire ouvert, cela peut donner un aperçu des habitudes, des perceptions et des préoccupations des consommateurs qui pourraient être pertinentes à la mise en œuvre du système bancaire ouvert au Canada.

<sup>15</sup> Définition de « système bancaire ouvert » du sondage : « Un système bancaire ouvert est un système conçu pour permettre aux consommateurs de partager en toute sécurité leurs données financières de leur banque avec d'autres banques et entreprises de technologie financière accréditées. Les consommateurs donnent la permission de partager leurs données financières avec les entreprises qui offrent des applications et des services financiers. Les entreprises peuvent utiliser les données pour offrir des services (comme des conseils ou des prêts) qui peuvent être personnalisés pour le consommateur. Les consommateurs peuvent choisir de cesser de partager des renseignements quand ils le souhaitent. »

## Méthodes bancaires

Les Canadiens utilisent diverses méthodes pour accéder aux services bancaires. Les plus courantes sont les services bancaires en ligne par l'entremise d'une application mobile sur un téléphone ou une tablette (76 %) ou par l'entremise d'un navigateur Web (72 %). De nombreux Canadiens continuent d'effectuer des opérations bancaires en personne (66 %), tandis que moins d'entre eux utilisent des services bancaires par téléphone (35 %). Moins de 1 % des répondants ont indiqué ne pas utiliser ces méthodes.

## Sensibilisation à la technologie financière

Les Canadiens ne connaissent généralement pas la technologie financière, 75 % d'entre eux ont indiqué ne pas avoir entendu parler de la technologie financière<sup>16</sup> avant le sondage. Vingt-trois pour cent en avaient entendu parler (environ 1 % ne le savaient pas). Certaines différences se sont manifestées entre les répondants de profils linguistiques<sup>17</sup>, de sexe, d'âge, de revenu et de niveau de scolarité différents. Comparativement aux autres répondants, ceux qui ont le plus entendu parler de la technologie financière sont les suivants :

- Anglophones (26 %)
- Jeunes répondants âgés de 18 à 34 ans (27 %) et de 35 à 44 ans (29 %)
- Personnes à revenu plus élevé<sup>18</sup> (29 %)
- Personnes avec un niveau de scolarité plus élevé que les études secondaires<sup>19</sup> (29 %)
- Répondants masculins (31 %)
- Immigrants récents (36 %)

Les allophones étaient également plus susceptibles (30 %) d'avoir entendu parler de la technologie financière que les autres répondants.

Comparativement aux autres répondants, ceux qui ont le moins entendu parler de la technologie financière sont les suivants :

- Francophones (11 %)
- Répondants plus vieux âgés de 55 à 64 ans (19 %) et de 65 ans et plus (17 %)
- Répondants à faible revenu (13 %)
- Répondants ayant un niveau de scolarité inférieur (16 %)
- Répondantes (16 %)
- Immigrants non récents (22 %)

## Utilisation de technologie financière

Certains Canadiens ne se rendent pas compte qu'ils utilisent la technologie financière : un plus grand nombre de Canadiens (36 %) ont déjà utilisé des services de technologie financière (« utilisateurs de technologie financière ») que ceux qui en ont entendu parler (23 %). Cinquante-six pour cent des Canadiens ont indiqué n'avoir jamais utilisé un service offert par une entreprise de technologie financière, et 8 % n'étaient pas certains. Parmi les répondants qui étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un service de technologie financière, mentionnons :

- Hommes (39 %)
- Anglophones (38 %)
- Jeunes répondants (de 18 à 34 ans : 52 %; de 35 à 44 ans : 48 %)
- Immigrants récents (45 %)
- Personnes à revenu plus élevé (42 %)
- Personnes ayant un niveau de scolarité supérieur (40 %)

<sup>16</sup> Le sondage a utilisé la définition suivante de la technologie financière : Dans le cadre de ce sondage, « technologie financière » désigne les entreprises technologiques qui offrent des services financiers en ligne uniquement, souvent au moyen d'une application. Par exemple, Wealthsimple, KOHO, Mint, Coinberry, ApplePay et Afterpay.

<sup>17</sup> Les profils linguistiques sont fondés sur cette question du sondage : Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

<sup>18</sup> Dans le cadre de ce sondage, « faible revenu » désigne le revenu annuel du ménage de moins de 60 000 \$, et « revenu plus élevé » désigne les personnes dont le revenu annuel du ménage est de 60 000 \$ et plus.

<sup>19</sup> Dans le cadre de ce sondage, « niveau de scolarité inférieur » désigne le fait d'avoir un diplôme d'études secondaires ou moins, et « niveau de scolarité supérieur » désigne les personnes ayant un diplôme d'études supérieures aux études secondaires.

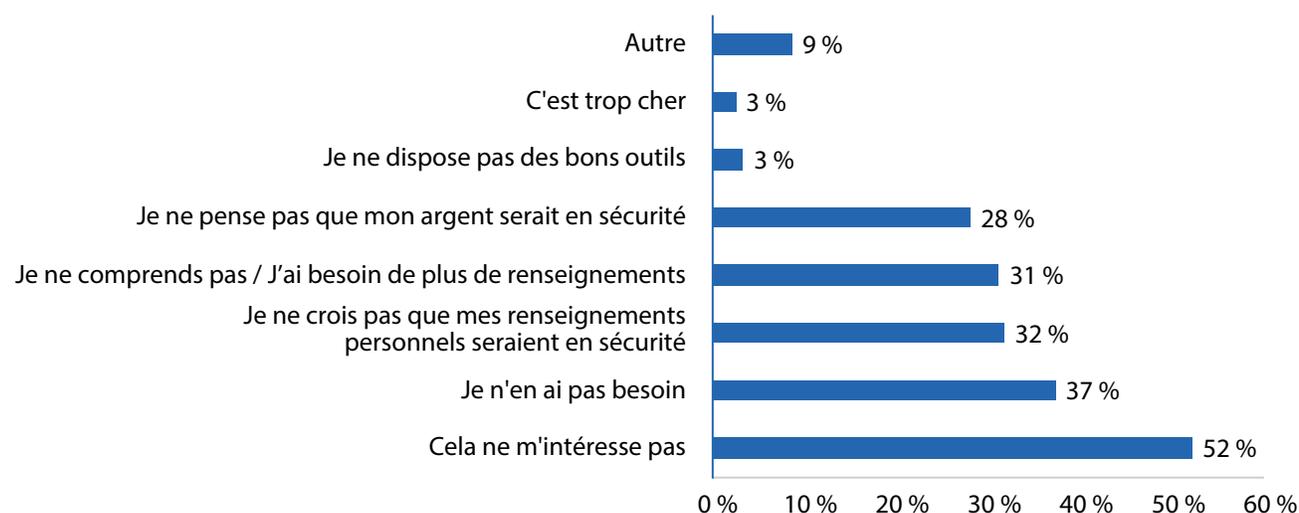
Parmi ceux qui n'ont jamais utilisé un service de technologie financière, 30 % ont indiqué qu'ils seraient prêts à en essayer un à l'avenir, 45 % ont refusé d'en utiliser un, et 24 % n'étaient pas certains ou ont choisi de ne pas répondre à la question. Parmi les répondants qui étaient plus disposés à essayer de la technologie financière, mentionnons :

- Hommes (36 %)
- Immigrants récents (52 %)
- Répondants à revenu plus élevé (33 %)
- Personnes qui parlent des langues autres que l'anglais et le français à la maison (36 %)

Les femmes (25 %) et les personnes âgées (14 %) étaient moins susceptibles d'indiquer qu'elles allaient l'essayer.

*Pourquoi certaines personnes refusent-elles d'essayer la technologie financière à l'avenir?*

La plupart des répondants n'ont pas jugé utile d'utiliser la technologie financière ou ont exprimé des préoccupations au sujet de la sécurité de leurs renseignements et de leur argent. La majorité des répondants (52 %) ont indiqué qu'ils n'étaient tout simplement pas intéressés (figure 3). Les raisons les plus fréquemment citées<sup>20</sup> étaient « je n'en ai pas besoin » (37 %), « je ne crois pas que mes renseignements personnels seraient en sécurité » (32 %), « je ne comprends pas ou j'ai besoin de plus de renseignements » (31 %) et « je ne pense pas que mon argent serait en sécurité » (28 %). Très peu (3 %) estimaient qu'elle serait trop coûteuse ou inaccessible sur le plan technologique<sup>21</sup> (3 %).



**Figure 3)** Raisons de ne pas utiliser la technologie financière. Les répondants ont pu sélectionner plusieurs réponses pour cette question.

*Utilisateurs de technologie financière la choisissent pour la commodité*

Ceux qui ont déjà utilisé la technologie financière considèrent toujours que leur principale source de services financiers est une banque ou une caisse de crédit (95 % des utilisateurs de technologie financière ont signalé cela). Seulement 3 % des utilisateurs de technologie financière interrogés considéraient qu'une technologie financière était leur principale source de services financiers.

Lorsqu'on leur a demandé la raison pour laquelle ils avaient choisi d'utiliser les services de technologie financière pour gérer leurs finances, la majorité (66 %) a répondu qu'ils l'avaient choisi pour des raisons de commodité. D'autres raisons courantes étaient « d'essayer quelque chose de nouveau » (30 %), de mieux gérer leur argent (23 %) et d'économiser de l'argent (23 %). Seulement 5 % ont indiqué avoir choisi la technologie financière parce qu'ils font plus confiance aux technologies financières qu'aux banques, et 15 % cherchaient un prêt (2 %) ou un service (13 %) qu'ils ne pouvaient pas obtenir ailleurs.

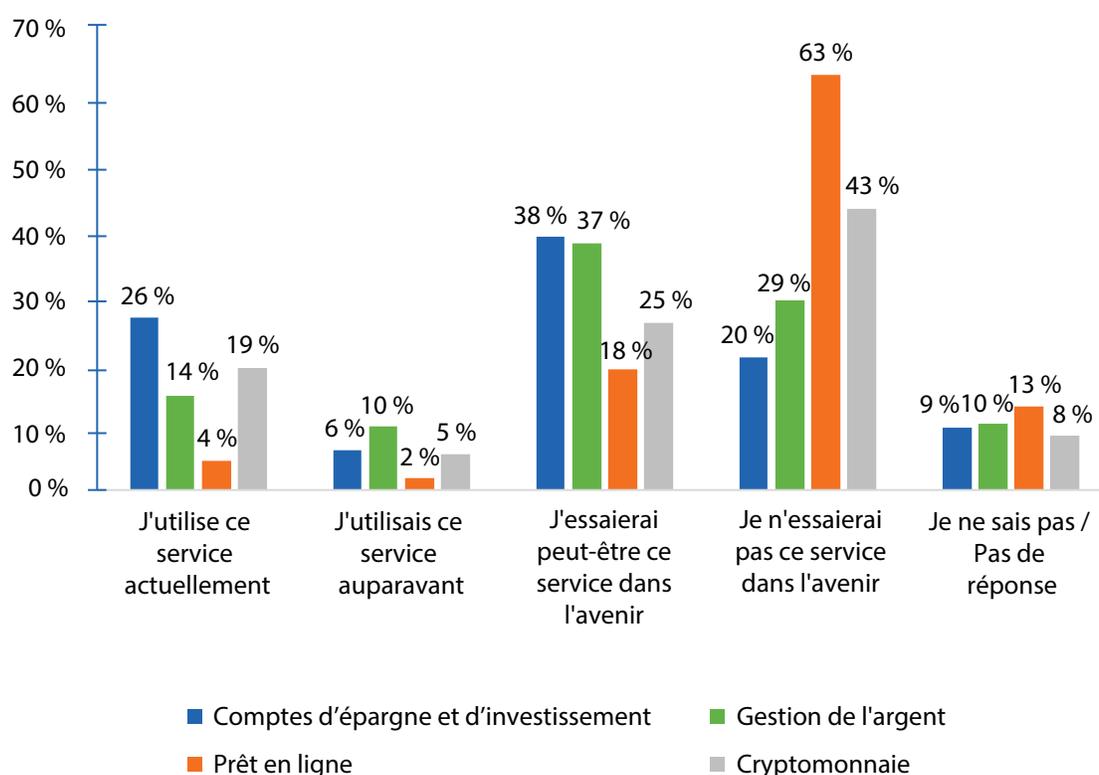
<sup>20</sup> Cette question est une question à réponse multiple. La fréquence des réponses peut dépasser 100 %.

<sup>21</sup> « Je n'ai pas les bons outils (téléphone intelligent, ordinateur, internet). »

En ce qui concerne les produits et les services utilisés, les utilisateurs de technologie financière s'intéressaient surtout aux comptes d'épargne et d'investissement, et aux services de gestion de l'argent (figure 4). Les services de technologie financière les plus couramment utilisés étaient :

- « Comptes d'épargne et d'investissement de la technologie financière » (y compris les robots-conseillers) (26 % les utilisent maintenant, et 6 % les utilisaient auparavant);
- « Service d'échange de cryptomonnaies ou un autre service de cryptomonnaie » (19 % les utilisent maintenant, et 5 % les utilisaient auparavant);
- « Services de gestion de l'argent, comme le suivi des dépenses ou l'arrondissement par excès » (14 % les utilisent maintenant, et 10 % les utilisaient auparavant).

En réfléchissant à une utilisation future, 38 % des utilisateurs de technologie financière ont indiqué qu'ils essaieraient peut-être un compte d'épargne ou d'investissement de technologie financière, et 37 % essaieraient peut-être un service de gestion de l'argent. De plus, 63 % ont indiqué qu'ils n'essaieront pas un service de prêt en ligne, et 42 % n'essaieront pas un service d'échange de cryptomonnaies ou un autre service de cryptomonnaie.



**Figure 4)** Utilisation des technologies financières par type de service

Les utilisateurs de technologie financière semblent généralement satisfaits de leurs services de technologie financière, et 75 % indiquent qu'ils continueront à utiliser la technologie financière à l'avenir. Seuls 10 % d'entre eux ne continueront pas à l'utiliser, et 15 % étaient indécis. Parmi ceux qui ne continueront pas à l'utiliser, 29 % ont indiqué qu'ils n'en avaient pas besoin, et 19 % ont indiqué que c'était parce qu'ils pouvaient obtenir le même service d'une banque. Toutefois, les nombres d'échantillons pour cette question sont faibles (moins de 65) et doivent donc être interprétés avec prudence.

## Protection des consommateurs

### Les mesures de protection des consommateurs encourageront la participation au système bancaire ouvert

Les constatations de l'étude de l'ACFC indiquent clairement que les mesures de protection des consommateurs (et leur sensibilisation à celles-ci) entraîneront une incidence sur la participation des consommateurs au système bancaire ouvert. On a présenté aux répondants une série de mesures de protection des consommateurs et on leur a demandé de choisir celles qui les rendraient plus susceptibles d'utiliser le système bancaire ouvert<sup>22</sup>. Les résultats montrent que les Canadiens accordent de l'importance à une gamme de protections des consommateurs dans un cadre bancaire ouvert canadien. Sur les 21 options substantielles<sup>23</sup> présentées, 18 ont été sélectionnées par plus de 50 % des répondants. Les mesures de protection des consommateurs les plus fréquemment choisies concernent la sécurité, le contrôle des données, la transparence et les recours en cas de problème.

Le tableau 2 présente les résultats de cette série de questions. La mesure de protection des consommateurs la plus populaire (sélectionnée par 70 % des répondants) était « une protection complète contre toute perte ». La capacité de révoquer le consentement à tout moment (63 %) et l'obligation de signaler les atteintes à la protection des données exposant les données des consommateurs (63 %) ont été les deuxièmes plus fréquemment choisies.

Soixante-trois pour cent souhaitent également s'assurer que les banques et les technologies financières ne puissent utiliser leurs données que pour fournir les services pour lesquels ils se sont inscrits, et 62 % souhaitent que leurs paramètres de confidentialité soient définis au plus haut niveau de protection par défaut. Plus de la moitié (58 %) souhaitent que les banques et les technologies financières expliquent clairement la façon dont leurs données financières seront utilisées et protégées, ce qui laisse entendre que les consommateurs accordent de l'importance à la transparence et souhaitent avoir un contrôle sur leurs renseignements personnels.

La volonté des Canadiens à participer au système bancaire ouvert serait également encouragée par une surveillance solide : 53 % des répondants ont choisi de « s'assurer que quelqu'un supervise le système bancaire ouvert pour protéger les consommateurs », et 54 % ont voulu s'assurer que les banques ne peuvent pas les forcer à partager leurs données financières. En cas de problème, 62 % veulent un processus clair et facile à suivre pour régler le problème.

<sup>22</sup> Demandé à l'aide d'une série de questions à réponse multiple.

<sup>23</sup> Cinq options supplémentaires de type « aucune de ces options » ont été fournies, dont une pour chaque catégorie de mesures de protection des consommateurs. Comme le montre le tableau 2, chacun de ces critères a été sélectionné par un quart à un tiers des répondants.

**Tableau 2.** Préférences en matière de mesures de protection des consommateurs dans un système bancaire ouvert

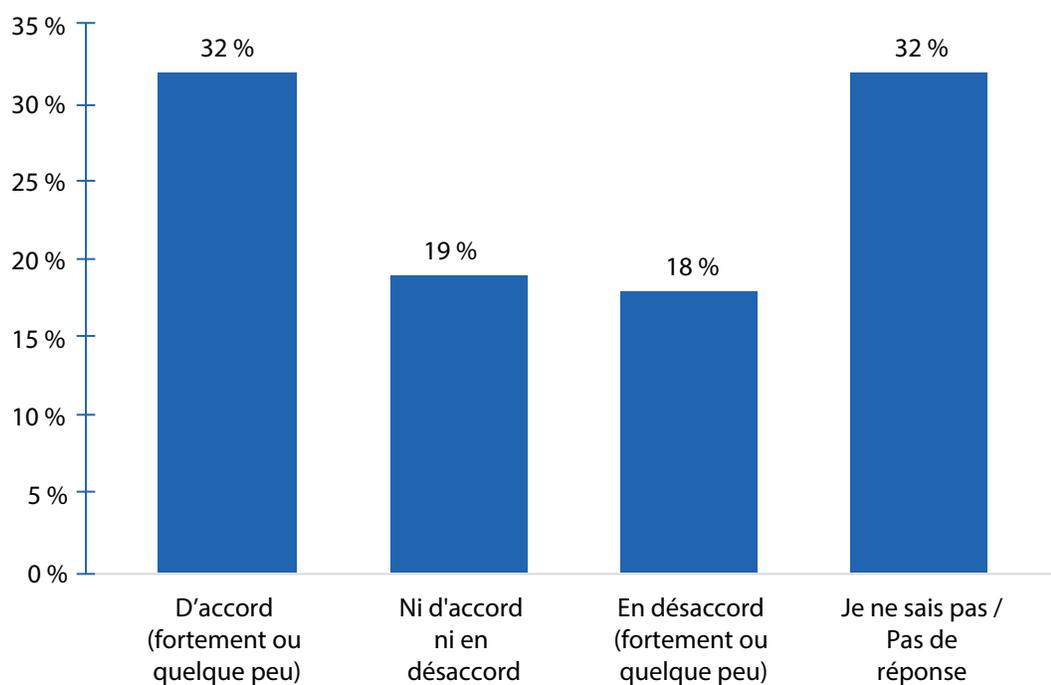
Mesure de protection	Répondants (%)
<b>Mesures liées à l'accès</b>	
Je peux voir à qui mes données financières sont transmises	58 %
Je peux demander aux banques et aux entreprises de technologie financière une copie des données qu'elles détiennent à mon sujet	52 %
La transmission de mes données bancaires ne peut pas avoir d'incidence négative sur ma cote de crédit	44 %
Je suis informé si l'IA est utilisée pour prendre une décision me concernant (p. ex., pour une autorisation de prêt)	37 %
Tout le monde a accès au système bancaire ouvert, peu importe sa cote de crédit ou son revenu	28 %
Aucune mesure	35 %
<b>Mesures liées au consentement</b>	
Les banques et les entreprises de technologie financière ne peuvent utiliser mes données que pour fournir le service auquel j'ai souscrit	63 %
Je peux mettre fin à la transmission de mes données à tout moment	63 %
Je peux contrôler la façon dont mes données sont transmises	61 %
Les banques et les entreprises de technologie financière doivent expliquer clairement comment mes données financières seront utilisées et protégées	58 %
Les banques et les entreprises de technologie financière ne peuvent pas me forcer à transmettre mes données financières	54 %
Aucune mesure	28 %
<b>Mesures liées à la sécurité des données</b>	
Mes données financières sont chiffrées lors de leur transfert entre banques et entreprises de technologie financière	62 %
Les banques et les entreprises de technologie financière utilisent une double méthode d'authentification quand je transmets des données	54 %
Seuls les utilisateurs autorisés ont accès à mes données financières	54 %
Aucune mesure	30 %
<b>Mesures liées à la surveillance</b>	
Les banques et les entreprises de technologie financière déclarent toute atteinte aux données des consommateurs	63 %
Les banques et les entreprises de technologie financière respectent les normes de sécurité requises	62 %
Les banques et les entreprises de technologie financière utilisent les paramètres de confidentialité les plus élevés par défaut	62 %
Quelqu'un supervise le système bancaire ouvert pour protéger les consommateurs	53 %
Aucune mesure	29 %
<b>Mesures liées à la responsabilité</b>	
Je suis entièrement protégé contre toutes pertes	70 %
Il existe une démarche claire et simple que je peux suivre en cas de problème	62 %
Si je ne suis pas satisfait de la façon dont une banque ou une entreprise de technologie financière traite ma plainte, je peux demander à une partie neutre de la régler	60 %
Les banques et les entreprises de technologie financière publient les plaintes des consommateurs à leur sujet	55 %
Aucune mesure	25 %

Les répondants ont pu sélectionner plusieurs réponses pour cette question.

## Les Canadiens supposent qu'ils sont protégés

En raison du paysage réglementaire inégal d'aujourd'hui, des différences d'administrations et de l'innovation rapide, les produits bancaires et les produits de la technologie financière ont souvent des protections différentes pour les consommateurs. Par exemple, les banques et les caisses de crédit sous réglementation fédérale doivent se conformer à des obligations particulières en matière de traitement des plaintes et de recours<sup>24</sup>. Toutefois, des données anecdotiques laissent entendre que les consommateurs supposent que les différents types de produits et de services financiers autorisés à fonctionner sur le marché offrent des protections équivalentes. Afin d'examiner la sensibilisation des Canadiens aux différences dans les niveaux de protection, on a demandé aux répondants dans quelle mesure ils étaient d'accord avec l'énoncé suivant : « **En tant que consommateur, mes protections juridiques sont les mêmes lorsque j'utilise une banque ou une technologie financière** ».

Les résultats laissent entendre que les Canadiens supposent qu'ils sont protégés ou qu'ils ne connaissent pas la façon dont la protection des consommateurs varie selon les fournisseurs de services financiers : plus de 80 % des Canadiens étaient soit d'accord à tort avec l'énoncé, soit incertains<sup>25</sup>. En fait, seulement 18 % des Canadiens ont indiqué à juste titre que leur protection juridique n'était pas la même lorsqu'ils utilisaient des banques et des technologies financières (figure 5).



**Figure 5)** Accord avec l'énoncé « En tant que consommateur, mes protections juridiques sont les mêmes lorsque j'utilise une banque ou une technologie financière »

Comparativement aux autres répondants, les immigrants récents étaient plus susceptibles d'être d'accord à tort (fortement ou quelque peu : 53 %) que leur protection juridique est la même lorsqu'ils utilisent une banque ou une technologie financière. Les personnes âgées (18 %) <sup>26</sup> étaient moins susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé, et les personnes âgées (44 %) et les femmes (36 %) étaient aussi plus susceptibles que les autres répondants de dire qu'elles ne savaient pas ou préféraient ne pas répondre (44 %).

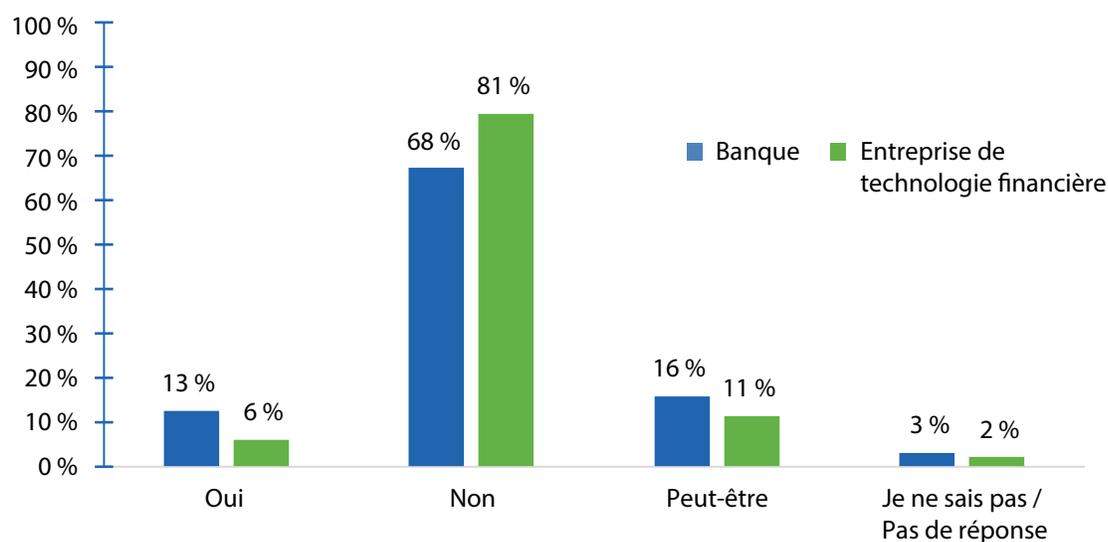
<sup>24</sup> Par exemple : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/activites-bancaires/droits-nouvelles-mesures-protection/cadre-protection-consommateurs.html#toc9>

<sup>25</sup> Cet énoncé est fondé sur les fréquences agrégées pour ceux qui ont choisi « fortement d'accord » (environ 14,61 %), « quelque peu d'accord » (environ 17,26 %), « ni d'accord ni en désaccord » (environ 18,80 %), et « ne sait pas ou préfère ne pas répondre » (environ 31,61 %).

<sup>26</sup> Les fréquences présentées dans ce paragraphe sont les fréquences combinées de réponse aux questions pour les options de réponse « fortement d'accord » et « quelque peu d'accord ».

Le sondage a demandé aux répondants qui ont indiqué avoir entendu parler de la technologie financière ou avoir utilisé des produits ou des services de technologie financière avant de savoir si, à leur connaissance, les applications et les plateformes de technologie financière recueillent des renseignements personnels auprès de leurs utilisateurs. La grande majorité (79 %) a répondu oui. Seuls 5 % ont indiqué non, et 16 % ont indiqué qu'ils ne savaient pas ou préféraient ne pas répondre. Cela laisse entendre que la plupart des Canadiens comprennent généralement que les services de technologie financière impliquent leurs données personnelles.

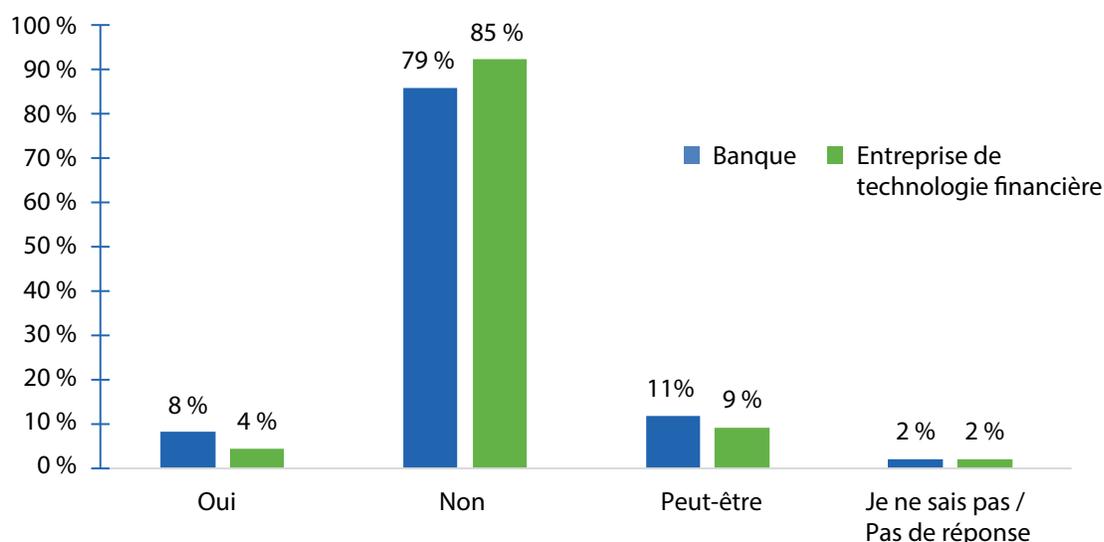
Les résultats du sondage indiquent clairement que les consommateurs accordent de l'importance aux protections lorsqu'ils utilisent des services financiers. En général, les consommateurs ne voudraient pas continuer à utiliser un service d'une banque ou d'une technologie financière qui ne protège ni leurs renseignements ni leur argent contre les pertes (figures 6 et 7). Lorsque l'on a demandé à tous les répondants s'ils continueraient d'utiliser une banque s'ils ne pensaient pas que leurs renseignements seraient « protégés contre la fraude, le vol d'identité ou la perte accidentelle », 68 % ont répondu « non », 13 % ont répondu « oui », et 16 % ont répondu « peut-être ». Lorsque la même question a été posée au sujet des services de technologie financière (bien que cette question soit posée uniquement à ceux qui avaient entendu parler ou utilisé la technologie financière avant de participer au sondage), 81 % ont répondu « non », seulement 6 % ont répondu « oui », et 11 % ont répondu « peut-être ».



**Figure 6)** Continueriez-vous à utiliser une [banque ou technologie financière] si vous ne pensiez pas que vos renseignements seraient protégés contre la fraude, le vol d'identité ou la perte accidentelle?

Les résultats étaient tout aussi clairs lorsqu'on a demandé aux répondants s'ils continueraient d'utiliser une banque ou une technologie financière (respectivement) s'ils ne pensaient pas que leur « argent serait remboursé après vol, fraude ou perte accidentelle » (figure 7). Encore moins de répondants seraient disposés à continuer d'utiliser un tel service. Lorsqu'on leur a posé la question sur les banques, 79 % ont répondu « non », 8 % ont répondu « oui », et 11 % ont répondu « peut-être ».

Lorsque la question a été posée au sujet des entreprises de technologie financière (encore une fois, cette question n'a été posée qu'à ceux qui avaient entendu parler ou utilisé la technologie financière avant de participer au sondage), 85 % frappant ont répondu « non, ils n'utiliseraient plus ce service », seulement 4 % ont répondu « oui », et 9 % ont répondu « peut-être ».



**Figure 7)** Continueriez-vous à utiliser une [banque ou technologie financière] si vous ne pensiez pas que votre argent serait remboursé après un cas de fraude, de vol d'identité ou de perte accidentelle?

## Grattage d'écran

L'un des objectifs secondaires de cette recherche était de mieux comprendre l'utilisation par les consommateurs canadiens du grattage d'écran et leurs réactions à ce concept. Le grattage d'écran est une méthode par laquelle certaines entreprises de services financiers non bancaires récupèrent les données financières de leurs clients afin de leur offrir des produits et des services. Il exige que les consommateurs communiquent leurs justificatifs de connexion bancaire avec des fournisseurs de services tiers et, par conséquent, il présente des risques en matière de sécurité et de responsabilité aux Canadiens<sup>27</sup>.

Étant donné que de nombreux Canadiens ne connaissent ni le terme ni la pratique du « grattage d'écran », le sondage de l'ACFC a omis l'utilisation du terme et a plutôt intégré une description en langage clair de la pratique, du point de vue du consommateur, dans les deux questions relatives au grattage d'écran. La première question s'adressait à tous les répondants :

« Avez-vous déjà utilisé des services où l'entreprise vous a demandé de vous connecter à votre banque en ligne par l'intermédiaire de son site Web afin qu'ils puissent utiliser vos renseignements financiers pour vous fournir des services? Ils vous l'ont peut-être demandé une fois que vous vous êtes inscrit ou de manière continue. Par exemple, une application comme Mint ou Wally pourrait donner des conseils budgétaires en suivant vos achats. »

Une grande majorité des répondants (71 %) ont déclaré n'avoir jamais utilisé un service qui utilisait le grattage d'écran, tel que défini dans le sondage, 23 % ont indiqué avoir utilisé un tel service, et environ 6 % n'étaient pas certains ou préféraient ne pas répondre.

<sup>27</sup> Selon l'ACFC, « Les applications financières utilisant le grattage d'écran exigent que vous fournissiez le nom d'utilisateur et le mot de passe de votre compte bancaire en ligne pour accéder à vos données financières. Elles utilisent cette information pour se connecter automatiquement en votre nom à votre compte de banque. Elles transfèrent ensuite vos données vers une base de données externe qui supporte leurs offres de produits et services. » (source : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/activites-bancaires/systeme-bancaire-ouvert.html>)

Les groupes de répondants qui étaient plus susceptibles que d'autres de dire qu'ils avaient utilisé un service qui impliquait le grattage d'écran comprenaient : les jeunes de 18 à 34 ans (36 %), les personnes âgées de 35 à 44 ans (29 %), les immigrants récents (37 %), les répondants masculins (26 %) et ceux qui s'identifient comme des personnes handicapées (30 %). À l'inverse, ceux qui étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils n'avaient pas utilisé un service qui exigeait l'utilisation du grattage d'écran incluaient : les francophones (73 %), les personnes âgées de 55 à 64 ans (77 %), les aînés (86 %) et les répondantes (74 %).

Ceux qui ont indiqué n'avoir jamais utilisé un service qui impliquait le grattage d'écran et ceux qui n'étaient pas certains ou préféreraient ne pas répondre ont alors été demandés s'ils utiliseraient un tel service<sup>28</sup>. À cette question hypothétique, 86 % des répondants ont indiqué non, et 6 % ont indiqué oui, ils utiliseraient un service si une entreprise leur demandait de partager leurs données de compte bancaire en se connectant à leur banque en ligne par l'entremise du site Web ou de l'application de l'entreprise. Environ 8 % ont indiqué qu'ils ne savaient pas ou préféreraient ne pas répondre.

Ces résultats laissent entendre que la plupart des Canadiens ne sont pas favorables au grattage d'écran lorsqu'il est question de partager leurs renseignements bancaires. L'ACFC est d'avis que l'élimination progressive de l'utilisation du grattage d'écran, si elle était incluse dans le cadre bancaire ouvert, contribuerait à assurer que le système bancaire ouvert accroît la sûreté et la sécurité des consommateurs financiers canadiens et à encourager son adoption.

## Règlement des différends

Le règlement des différends est un élément commun et important de la protection des consommateurs. L'étude de l'ACFC a révélé qu'environ 44 % des Canadiens ont tenté de porter plainte ou de résoudre un différend au sujet d'une banque ou d'un service bancaire et que 12 % des utilisateurs de technologie financière (même s'il s'agit notamment d'un échantillon beaucoup plus restreint) ont déclaré avoir déposé une plainte ou tenté de régler un différend au sujet d'un service ou d'une entreprise de technologie financière.

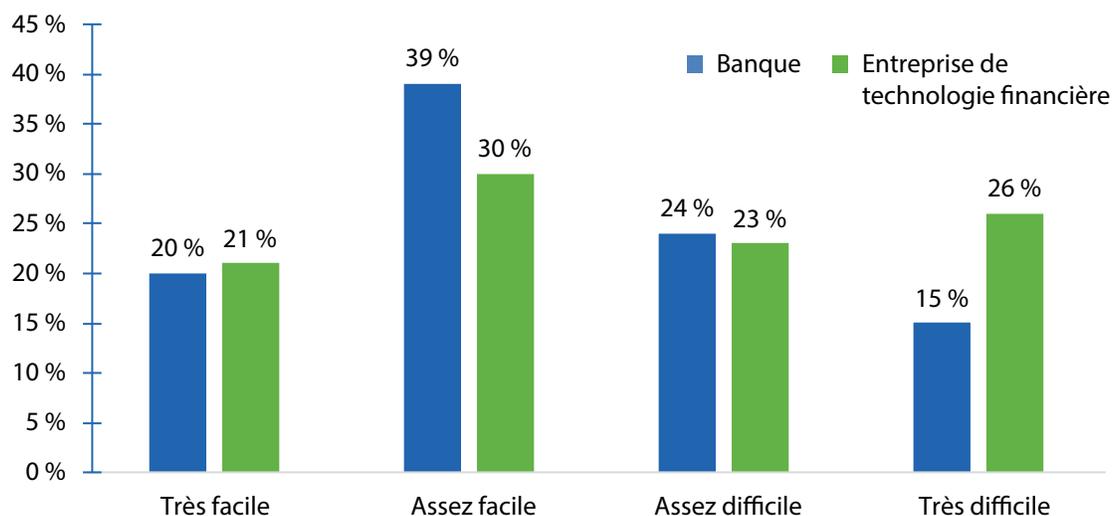
Parmi ceux qui ont déposé une plainte à l'égard d'une banque, 71 % ont déclaré qu'ils ont réglé le différend à leur satisfaction<sup>29</sup>. Parmi les utilisateurs de technologie financière qui ont déposé une plainte, seulement 53 % ont déclaré qu'ils ont réglé le différend à leur satisfaction.

Le sondage a demandé à ceux qui ont tenté de déposer une plainte auprès des banques et des entreprises de technologie financière ou de régler un différend, respectivement, au sujet du processus de règlement des différends, et s'ils l'ont trouvé facile ou difficile à comprendre (figure 8). La plupart (59 %) des Canadiens qui ont utilisé l'un d'entre eux ont indiqué qu'ils estimaient le processus de règlement des différends liés aux banques facile à comprendre : 20 % ont indiqué que c'était « très facile », et 39 % ont indiqué que c'était « quelque peu facile ». Toutefois, une grande proportion (39 %) les a également jugés difficiles à comprendre : 24 % les ont jugés « quelque peu difficiles » et 15 % les ont jugés « très difficiles ».

<sup>28</sup> Q33 « Utiliseriez-vous un service si l'entreprise vous demandait de partager vos données de compte bancaire en vous connectant à votre banque en ligne par l'entremise de son site Web ou de son application? »

<sup>29</sup> n=139

Parmi les utilisateurs de technologie financière qui ont tenté de déposer une plainte ou de régler un différend avec une entreprise de technologie financière, une division plus égale est apparue : 51 % ont jugé que le processus était facile à comprendre (21 % ont jugé que c'était « très facile », et 30 % ont jugé que c'était « quelque peu facile »). Une plus grande proportion d'utilisateurs de technologie financière ont jugé le processus « très difficile » (26 %) que les utilisateurs de banques (15 %), et un moins grand nombre d'utilisateurs de la technologie financière l'ont trouvé « quelque peu facile » (30 % des utilisateurs de technologie financière par rapport aux 39 % des utilisateurs de banques).



**Figure 8)** Facilité de compréhension du processus de règlement des différends (services bancaires par rapport aux services de technologie financière)

Parmi les utilisateurs de banques, les anglophones étaient plus susceptibles que les autres répondants d'indiquer que le processus était « très facile » (21 %), les allophones étaient plus susceptibles que les autres répondants de juger le processus « quelque peu facile » (50 %) <sup>30</sup>, les francophones étaient plus susceptibles d'indiquer que c'était « quelque peu difficile » (32 %) <sup>31</sup>. Les utilisateurs plus jeunes des banques étaient plus susceptibles de juger le processus de règlement des différends difficile, et les aînés étaient plus susceptibles que les autres répondants de le juger « quelque peu facile » (43 %), ce qui pourrait être attribuable à une différence de niveaux d'expérience. Les personnes âgées de 18 à 34 ans étaient plus susceptibles de le juger « quelque peu difficile » (25 %), et les personnes âgées de 35 à 44 ans étaient plus susceptibles de le juger « très difficile » (17 %). Aucune différence statistiquement considérable n'a été constatée entre les sous-groupes démographiques d'utilisateurs de technologie financière qui ont utilisé un processus de règlement des différends, probablement en raison du nombre relativement faible de ces répondants (moins de 250).

Ces résultats peuvent indiquer la nécessité de normaliser, d'orienter et de surveiller les processus de règlement des différends pour les technologies financières, comme ceux qui existent actuellement pour les banques et les caisses de crédit sous réglementation fédérale, et de les inclure dans la gouvernance d'un système bancaire ouvert.

<sup>30</sup> Cette constatation est fondée sur un faible nombre d'échantillons (moins de 100) et doit être interprétée avec prudence.

<sup>31</sup> Cette constatation est fondée sur un faible nombre d'échantillons (moins de 100) et doit être interprétée avec prudence.

## Principales observations et conclusions

Les promoteurs du système bancaire ouvert estiment qu'il offre la possibilité de profiter aux consommateurs de plusieurs façons, notamment :

- Commodité et choix de produits accrus;
- Possibilité de meilleurs prix s'il accroît la concurrence dans le secteur des services financiers de détail;
- Inclusion financière accrue s'il élimine les obstacles aux services bancaires et financiers pour ceux qui sont actuellement exclus (p. ex., consommateurs dans les régions éloignées et ceux qui ont des cotes de crédit plus faibles ou une richesse ou un revenu plus faible);
- Sûreté et sécurité accrues s'il parvient à remplacer le grattage d'écran à titre de mode dominant de partage des données financières des consommateurs avec des tiers.

Toutefois, l'augmentation de la fréquence et du volume du partage de données financières qui seront produites avec le système bancaire ouvert accroît le risque d'atteinte de données ou d'autres conséquences inattendues. Les consommateurs doivent être conscients des avantages possibles et des risques liés à la participation au système bancaire ouvert.

Selon les résultats de la recherche présentée dans le présent rapport, les femmes, les aînés et les francophones semblent moins au courant du système bancaire ouvert et plus préoccupés par les risques liés à l'utilisation de produits et de services bancaires et financiers ouverts que les autres Canadiens. Par ailleurs, les Canadiens plus jeunes, les immigrants récents et les hommes semblent plus disposés à utiliser la technologie financière et à participer au système bancaire ouvert.

Les Canadiens accordent de l'importance à la protection des consommateurs de produits et de services financiers, et leur perception des protections intégrées dans un cadre bancaire ouvert entraînera une incidence sur leur participation au système bancaire ouvert. Des mesures ciblées d'éducation des consommateurs peuvent être nécessaires pour favoriser la sensibilisation et la compréhension. Ceux qui sont plus hésitants peuvent profiter d'une meilleure compréhension de leurs droits et de la protection des consommateurs, ceux qui sont plus enclins à participer au système bancaire ouvert doivent comprendre les risques posés par ce dernier ainsi que les produits et services novateurs.

### Les mesures de protection des consommateurs peuvent contribuer à maximiser les avantages du système bancaire ouvert pour les consommateurs tout en minimisant les risques

Comme il est indiqué ci-dessus, 32 % des consommateurs canadiens qui n'ont jamais utilisé les services de technologie financière ont indiqué qu'ils ne les essaieraient pas à l'avenir parce qu'ils ne croyaient pas que leurs renseignements personnels seraient en sécurité, et 28 % ne croyaient pas que leur argent serait en sécurité.

Il est manifeste que les Canadiens accordent de l'importance à ces protections. La sûreté et la sécurité des données financières des consommateurs, la confiance que les Canadiens ont dans un système bancaire ouvert et, par conséquent, leur participation au système bancaire ouvert peuvent être soutenues et renforcées par une protection forte et manifeste des consommateurs dans le cadre de système bancaire ouvert.

Ces mesures doivent être compatibles avec les protections sur lesquels les Canadiens comptent actuellement lorsqu'ils utilisent les services d'une banque traditionnelle ainsi qu'avec une gouvernance efficace et des outils de surveillance et d'application de la loi solides. Les exigences minimales d'un cadre bancaire ouvert canadien doivent comprendre l'accès, le consentement, la sécurité des données, la responsabilité et des mesures de surveillance, comme le consentement exprès, le contrôle des données par le consommateur et un système clair de traitement des plaintes qui accorde la priorité à un processus rapide et transparent pour le consommateur. L'élimination de l'utilisation du grattage d'écran par les fournisseurs de services financiers et d'autres entreprises contribuerait également à assurer que le système bancaire ouvert accroît la sûreté et la sécurité des consommateurs de produits et de services financiers canadiens.

Combinée à une protection constante et solide des consommateurs, l'éducation des consommateurs est essentielle à une meilleure compréhension et à une sensibilisation accrue des Canadiens au système bancaire ouvert, et essentielle à la participation et à la confiance dans le système. En complément de la protection des consommateurs, l'éducation des consommateurs peut encourager la participation de ceux qui hésitent à participer au système bancaire ouvert et protéger ceux qui souhaitent participer, mais qui ne comprennent peut-être pas pleinement les risques, leurs droits et leurs responsabilités. Ensemble, l'éducation et une solide protection des consommateurs peuvent aider les Canadiens à tirer parti des avantages du système bancaire ouvert au Canada.

# Annexe A

## Caractéristiques démographiques de l'échantillon

Variable		% de l'échantillon
<b>Genre</b>	Femme	50 %
	Homme	49 %
	Autre	1 %
<b>Âge</b>	18-34	27 %
	35-44	17 %
	45-54	16 %
	55-64	18 %
	65+	24 %
<b>Né au Canada</b>	Oui	78 %
	Non	21 %
	Inconnu	1 %
<b>Immigrant récent (au cours des 10 dernières années)</b>	Oui	5 %
	Non	91 %
	Inconnu	3 %
<b>Faible revenu (revenu du ménage &lt; 60 k\$)</b>	Oui	30 %
	Non	57 %
	Inconnu	13 %
<b>Langue parlée à la maison</b>	Anglais	75 %
	Français	19 %
	Autre	5 %
<b>Région</b>	Provinces de l'Atlantique	7 %
	Québec	23 %
	Ontario	39 %
	Prairies	6 %
	Alberta	11 %
	Colombie-Britannique et les Territoires	14 %
<b>Minorité visible</b>	Oui	16 %
	Non	78 %
	Inconnu	5 %
<b>Niveau de scolarité</b>	Niveau inférieur ou égal à des études secondaires	44 %
	Niveau plus élevé que des études secondaires	54 %
	Inconnu	3 %
<b>Personne handicapée</b>	Oui	11 %
	Non	86 %
	Unknown	3 %