EXAMEN DES FRAIS BANCAIRES AU CANADA



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 ni autre permission, à moins d'avis contraire. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec l'autorisation 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 7Y2

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

No de cat. : FC5-107/2026F-PDF (PDF, Français)

ISBN : 978-1-100-01033-5

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada représenté par le ministre des Finances du Canada, octobre 2026.

Also available in English under the title: **Review of Banking Fees in Canada.**

Table des matières

Message de la commissaire 5

Résumé..... 6

À propos du rapport 8

Portée.....8

Méthodologie.....8

À propos de l'ACFC..... 10

Contexte réglementaire : relations avec les clients et le public 11

Comportement commercial responsable 11

Communication pour une prise de décisions éclairées 12

Processus d'examen des plaintes.....13

Codes de conduite et engagements publics 13

Autres fournisseurs de services financiers.....13

Dynamique du marché..... 15

Contexte 15

Dynamique concurrentielle : comptes de dépôt 16

Prochaines étapes 18

Services bancaires axés sur les consommateurs.....19

Classification des frais bancaires de détail 20

Comptes de dépôt.....20

Produits enregistrés 20

Frais liés à l'utilisation de comptes de dépôt ou de produits enregistrés 21

Barèmes et montants de frais des fournisseurs de services financiers 25

Recettes tirées de certains types de frais 26

Frais de tenue de compte 28

Contexte 28

Barème de frais 28
Comptes bancaires à frais modiques ou sans frais 34
Communication 35
Principales constatations et répercussions 35

Frais d'opération excédentaire 40

Contexte 40
Barème de frais 40
Communication 43
Principales constatations et répercussions 44

Frais de guichet automatique 51

Contexte 51
Barème de frais 52
Communication 53
Pratiques à l'étranger 54
Principales constatations et répercussions 54

Frais d'insuffisance de fonds 57

Contexte 57
Références internationales 58
Barème de frais 58
Communication 59
Principales constatations et répercussions 59

Frais de protection contre les découverts 60

Contexte 60
Barème de frais 60
Communication 61
Principales constatations et répercussions 62

Taux de majoration de la conversion monétaire 66

Contexte 66

Barème de frais 66
Communication 66
Principales constatations et répercussions 67

Frais d'opération de débit à l'étranger 70

Contexte 70
Barème de frais 70
Communication 70
Principales constatations et répercussions 71

Frais de transfert sortant 73

Contexte 73
Barème de frais 74
Communication 75
Principales constatations et répercussions 75

Produits de paiement prépayés 77

Contexte 77
Cadre de réglementation 78
Barème de frais 80
Communication 81
Principales constatations et répercussions 82

Transparence 87

Contexte 87
Cadre de réglementation 87
Initiatives récentes visant à améliorer la transparence 89
Principales constatations et répercussions 90

Conclusion 93

Annexes 97

Annexe 1 : Coûts de changement de fournisseur et concurrence dans le secteur bancaire 97
Annexe 2 : Historique de la réglementation au Royaume-Uni 98

Annexe 3 : Demande d'argent comptant et réseau de guichets automatiques du Canada....108

Annexe 4 : Aperçu de la *Directive 2014/92/UE* de la Commission européenne : relevé de frais annuel....109

Annexe 5 : Exemple de produits de paiement prépayés au Canada....115

Annexe 6 : Principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs et document de la Banque mondiale sur les pratiques exemplaires pour la protection des consommateurs de produits et services financiers....118

Annexe 7 : Efficacité de la communication et limites....122

Annexe 8 : Récentes réformes visant la communication apportées sur le marché de l'investissement au Canada....124

Annexe 9 : Frais de découvert....127

Annexe 10 : Analyses du marché des comptes chèques au Canada....129

Sources....145

Renseignements généraux....145

Frais d'opération excédentaire....145

Dynamique du marché....146

Frais de guichet automatique....146

Frais d'insuffisance de fonds....148

Frais de protection contre les découverts....151

Taux de majoration de la conversion monétaire....154

Frais de transfert sortant....154

Produits de paiement prépayés....155

Protection des consommateurs....157

Transparence....157

Historique de la réglementation au Royaume-Uni....160

Coûts de changement de fournisseur et concurrence dans le secteur bancaire....162

Message de la commissaire



Les services bancaires sont essentiels à la vie financière des Canadiens. Ils permettent aux gens de gérer leurs finances au quotidien, d'épargner pour l'avenir et de participer pleinement à l'économie.

Dans le cadre de son mandat, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille et évalue les tendances et les nouveaux enjeux qui touchent les consommateurs de produits et services financiers. Nous menons également des recherches dont nous tirons parti pour orienter les cadres stratégiques et législatifs et pour renforcer les mesures de protection visant les consommateurs de produits et services financiers. Ce travail permet de garantir que les expériences et les intérêts des consommateurs demeurent au centre d'un marché financier de plus en plus complexe et en constante évolution.

Dans le budget de 2025, le gouvernement du Canada a demandé à l'ACFC d'examiner le barème, le montant et la transparence des frais facturés par les banques canadiennes. L'Examen des frais bancaires au Canada (l'Examen) répond à cette demande et constitue un élément important de la façon dont l'ACFC s'acquitte de son mandat. L'Examen fait progresser notre mission qui consiste à favoriser la confiance dans le système financier canadien en protégeant les consommateurs de produits et services financiers et en leur donnant les moyens de prendre des décisions éclairées.

L'Examen fournit une évaluation complète des frais courants associés aux comptes bancaires personnels et aux services connexes. Il tient compte des différents frais pour des produits et services comparables, de la clarté avec laquelle les renseignements sur les frais sont communiqués et de la façon dont les consommateurs perçoivent ces frais dans la pratique. Les constatations reposent sur des données de l'industrie, des études de consommation, l'expérience internationale et des échanges avec des fournisseurs de services financiers et des organismes de réglementation.

Le coût des services bancaires est défini par le montant des frais individuels ainsi que par la complexité des barèmes de frais, le comportement bancaire des consommateurs et les choix qui s'offrent à eux. Une plus grande transparence, des renseignements plus personnalisés et une diminution des obstacles au changement de fournisseur pourraient aider les consommateurs à faire des choix plus éclairés et renforcer la concurrence. L'Examen cerne également les domaines dans lesquels un examen plus approfondi pourrait être justifié afin de mieux comprendre l'incidence des frais bancaires sur les consommateurs de produits et services financiers et d'éclairer les considérations stratégiques futures.

À mesure que le marché financier canadien évolue, une protection rigoureuse des consommateurs doit demeurer au cœur de ce changement. Grâce à des recherches fondées sur des données probantes, à des analyses axées sur les données et à une collaboration avec des partenaires, l'ACFC continuera de promouvoir les intérêts des consommateurs de produits et services financiers et de contribuer à façonner un système financier sûr, équitable et fort pour tous.

Shereen Benzvy Miller
Commissaire de l'ACFC

Résumé

Le coût réel des services bancaires est cumulatif

L'Examen des frais bancaires au Canada (l'Examen) montre que le coût global des services bancaires pour les Canadiens est déterminé par l'effet cumulatif de plusieurs frais qui peuvent se combiner, s'accumuler et, dans certains cas, se composer au cours d'une seule opération. Les Canadiens peuvent payer des frais pour tout un éventail d'activités bancaires courantes, notamment la tenue de compte, les opérations, l'accès aux guichets automatiques (GA), l'insuffisance de fonds, les découverts, les devises étrangères et les produits de paiement prépayés. Cette information soulève une question importante, c'est-à-dire si certains consommateurs (en particulier ceux qui ont un faible revenu, une épargne limitée ou une plus grande dépendance aux services bancaires courants) peuvent être touchés de façon disproportionnée par ces coûts cumulatifs. Bien que cet examen n'évalue pas les différentes répercussions entre les groupes de consommateurs, la question mérite d'être examinée plus en profondeur.

L'une des principales constatations de l'Examen est que les exigences actuelles en matière de communication ne fournissent pas toujours aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin pour prendre des décisions éclairées. Les exigences actuelles ont tendance à être axées sur l'information ponctuelle, comme les grilles tarifaires fournies dans les conventions de compte de produits ou services particuliers, plutôt que d'offrir une vue d'ensemble précise du total des frais qui sont payés au fil du temps. Par conséquent, les consommateurs ne disposent pas toujours des renseignements nécessaires pour prendre des décisions éclairées ou pour comparer efficacement d'autres solutions.

Les consommateurs pourraient bénéficier d'une transparence accrue en ce qui concerne les frais de GA, les taux de majoration de conversion monétaire, les opérations de débit à l'étranger et les produits de paiement prépayés. Les retraits aux GA peuvent comporter des frais exigés par plusieurs parties à différentes étapes de l'opération. Il peut donc être difficile pour les consommateurs de comprendre le coût total avant d'effectuer un retrait. Les taux de majoration de conversion monétaire et les frais d'opération de débit à l'étranger sont souvent intégrés dans les taux de change ou les montants des opérations, limitant ainsi la capacité des consommateurs à déterminer, à comprendre et à comparer le coût réel de ces services. Les produits de paiement prépayés peuvent également générer des frais récurrents ou liés aux transactions, qui réduisent considérablement les soldes au fil du temps, tandis que les exigences actuelles en matière de communication peuvent ne pas soutenir adéquatement la transparence des prix ou la prise de décisions éclairées.

L'Examen révèle également que le choix de compte et l'utilisation des produits peuvent avoir une incidence importante sur le total des frais que paient les consommateurs. Les consommateurs peuvent engager des coûts plus élevés lorsque les caractéristiques du compte ne correspondent pas à leurs besoins bancaires réels, lorsqu'ils conservent d'anciens forfaits de compte qui ne représentent peut-être plus le meilleur rapport qualité-prix ou lorsqu'ils utilisent des comptes d'épargne pour effectuer des transactions.

Ces constatations indiquent un besoin de renseignements plus clairs et plus personnalisés qui aident les consommateurs à comprendre comment leur propre comportement bancaire joue sur les frais qu'ils paient. Exiger des institutions de dépôt sous réglementation fédérale de fournir aux consommateurs un relevé périodique normalisé (au moins une fois par année) résumant les frais cumulatifs payés sur leurs comptes de dépôt personnels renforcerait la transparence et la comparabilité.

Réduire les obstacles au changement de fournisseur pourrait favoriser la concurrence

Bien qu'un large éventail d'options soit disponible sur le marché, ce ne sont pas tous les consommateurs qui pourraient en tirer parti qui le font. Les barèmes de frais sont complexes, et, avec le regroupement de plusieurs produits, les consommateurs peuvent avoir plus de difficulté à déterminer le prix réel de chaque produit ou à comparer des services groupés avec d'autres options autonomes. Ils peuvent également devoir absorber des coûts directs et indirects lorsqu'ils changent de fournisseur, y compris le temps et les efforts nécessaires pour transférer les comptes, mettre à jour les paiements préautorisés et rétablir des relations financières. Ces obstacles peuvent décourager le changement, réduire la pression concurrentielle et affaiblir les mesures incitatives offertes aux fournisseurs pour qu'ils soient concurrentiels sur les prix et les services.

Éliminer les obstacles au changement de fournisseur favoriserait un choix plus efficace des consommateurs et renforcerait les mesures incitatives.

Les services bancaires axés sur les consommateurs pourraient améliorer la transparence et les achats judicieux en permettant aux consommateurs d'avoir un meilleur contrôle sur leurs données financières et en leur donnant accès à de meilleurs outils de comparaison. Toutefois, selon l'Examen, si les consommateurs ne sont pas en mesure de changer de fournisseur plus facilement, les avantages de ces services seront limités.

Envisager des mesures pour faciliter le changement de fournisseur parallèlement à la mise en œuvre des services bancaires axés sur les consommateurs pourrait contribuer à la réalisation de ces avantages. L'expérience internationale, dont les réformes au Royaume-Uni, offre un contexte supplémentaire sur les approches utilisées pour améliorer la transparence, faciliter le changement de fournisseur et favoriser la concurrence.

Possibilités d'améliorer les résultats pour les consommateurs et la concurrence

Avant les récentes modifications réglementaires visant à plafonner les frais d'insuffisance de fonds à 10 $ pour les banques sous réglementation fédérale, ces frais touchaient de façon disproportionnée les Canadiens financièrement vulnérables et présentaient des caractéristiques fréquemment associées à une pression concurrentielle limitée sur les prix. Des préoccupations semblables peuvent exister pour d'autres types de frais, y compris les frais d'opération de débit à l'étranger, et peuvent justifier un examen plus approfondi.

À propos du rapport

Portée

Cet examen se concentre sur certains des frais les plus courants que les consommateurs peuvent avoir à payer lorsqu'ils utilisent des comptes de dépôt personnels (p. ex. des comptes chèques et d'épargne) et des services connexes. Il s'agit notamment des frais de tenue de compte (également appelés frais mensuels), des frais liés aux opérations, des frais de GA, des frais d'insuffisance de fonds, des frais de protection contre les découverts et des frais de conversion de devises étrangères. Il examine également les frais de transfert sortant pour les produits enregistrés ainsi que les frais associés à l'utilisation de produits de paiement prépayés.

Les frais associés aux produits de crédit, comme les cartes de crédit, les prêts hypothécaires, les prêts personnels ou tout service d'entreprise ou commercial, ne font pas partie de cet examen.

L'Examen porte sur les frais facturés par les banques canadiennes (annexe I de la *Loi sur les banques*), les filiales de banques étrangères (annexe II de la *Loi sur les banques*), les coopératives de crédit fédérales et les sociétés constituées au titre de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*. Dans le présent rapport, ces institutions financières sont collectivement appelées les « banques », sauf indication contraire.

Les frais imposés par les coopératives de crédit provinciales et d'autres institutions financières sous réglementation provinciale, ainsi que par les entreprises de technologie financière, sont décrits lorsque celles-ci offrent des solutions de rechange aux produits et services bancaires. Les principales constatations de l'Examen concernent les banques canadiennes.

Méthodologie

L'Examen décrit le barème et le montant de certains des frais les plus courants que les consommateurs canadiens peuvent engager lorsqu'ils utilisent des comptes de dépôt personnels et des services connexes. Il met l'accent sur les frais et souligne les différences entre des produits et services comparables, mais pas identiques. L'ACFC reconnaît que les frais sont seulement l'un des facteurs dont les consommateurs tiennent compte lorsqu'ils choisissent des produits et services financiers ou un fournisseur de services financiers.

L'Examen se penche également sur la transparence des frais. Autrement dit, la communication claire et en temps opportun de renseignements accessibles afin de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées.

Pour mener à bien ce travail, l'ACFC a :

- passé en revue les éléments pertinents des grilles tarifaires et des conventions de compte des banques qui se rapportent aux frais à l'étude, s'appuyant sur ces renseignements comme source principale pour les montants de frais et les principales modalités des services connexes, ainsi que pour évaluer la façon dont les renseignements sont communiqués aux consommateurs;

- recueilli des données auprès des banques sur les volumes de comptes, les valeurs des dépôts, les volumes d'opérations par type d'opération, les recettes tirées de frais et le nombre de comptes auxquels des frais ont été portés pour les années 2023 à 2025;

- examiné les pratiques qui ont cours dans d'autres pays pour mettre en contexte le barème, le montant et la transparence de certains types de frais;

- utilisé des données d'enquête tirées des études Canadian Financial Monitor (CFM) et Switch d'Ipsos afin de mieux comprendre l'utilisation des comptes par les consommateurs, leur choix de produits et leur comportement en matière de changement de fournisseur;

- organisé une série de groupes de discussion de consommateurs pour évaluer comment les consommateurs perçoivent les frais bancaires dans la pratique;

- collaboré avec des fournisseurs de services financiers exerçant leurs activités au Canada, ainsi qu'avec des organismes de réglementation provinciaux et fédéraux des services financiers.

Limites

L'Examen s'appuie sur des données regroupées du secteur, fournies par toutes les institutions de dépôt sous réglementation fédérale, et complétées par des renseignements obtenus en collaboration avec d'autres fournisseurs de services financiers et auprès de sources accessibles au public. Ces renseignements ont été utilisés pour illustrer les différents frais associés à certains produits et ne constituent pas une évaluation exhaustive de ces segments de marché. Les comparaisons se limitent donc aux frais examinés et ne devraient pas être interprétées comme des comparaisons exhaustives des fournisseurs ou de leurs propositions de valeurs globales.

Bien que ces sources aient fourni des renseignements importants sur les frais bancaires au Canada, des données plus détaillées sur les caractéristiques des produits, les barèmes de frais et les habitudes d'utilisation des consommateurs permettraient de mieux comprendre les frais payés par les Canadiens et leurs répercussions. Afin d'évaluer plus en détail les différences entre les produits, les institutions et les segments de consommateurs, l'ACFC pourrait demander aux banques des renseignements sur leurs produits à une date ultérieure. De telles données pourraient appuyer une analyse plus détaillée des résultats pour les consommateurs et aider à cerner de nouveaux enjeux qui pourraient justifier un examen plus approfondi.

À propos de l'ACFC

L'ACFC joue un rôle clé dans la protection des consommateurs de produits et services financiers en surveillant les entités sous réglementation fédérale, en informant les consommateurs de leurs droits et responsabilités, et en renforçant la littératie financière des Canadiens. Elle tire son mandat de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (*Loi sur l'ACFC*) et rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Finances.

Les objectifs de l'Agence sont énoncés dans la *Loi sur l'ACFC*, notamment :

- superviser les entités réglementées et déterminer si elles respectent les obligations législatives, les codes de conduite et les engagements publics qui sont surveillés par l'ACFC;
- inciter les entités réglementées à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre leurs obligations en matière de pratiques commerciales;
- surveiller et évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influencer les consommateurs de produits et services financiers, et collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux, organismes de réglementation et intervenants pour promouvoir la compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent chez les Canadiens.

L'ACFC surveille le respect des règles en matière de protection des consommateurs conformément à plusieurs lois, notamment la *Loi sur les banques*, la *Loi sur les sociétés d'assurances*, la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*. L'ACFC surveille également le respect des codes de conduite et des engagements, comme le Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada et l'Engagement à fournir des comptes à frais modiques et des comptes sans frais.

L'ACFC supervise :

- les pratiques commerciales des institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques, les coopératives de crédit fédérales, les sociétés d'assurances et les sociétés de fiducie et de prêt;
- les exploitants de réseaux de cartes de paiement, qui établissent les normes pour les opérations de paiement;
- l'organisme externe de traitement des plaintes désigné au titre de la Loi sur les banques, chargé d'examiner les plaintes des consommateurs qui n'ont pas été réglées concernant des produits et services bancaires.

Contexte réglementaire : relations avec les clients et le public

Ce chapitre définit le cadre de réglementation qui régit les relations des banques avec leurs clients et avec le public[1], y compris les exigences relatives au comportement commercial responsable, à la communication et à l'examen des plaintes. Il décrit également brièvement les cadres de réglementation qui s'appliquent aux autres fournisseurs de services financiers, comme les coopératives de crédit sous réglementation provinciale, les entreprises de technologie financière et les fournisseurs de services de paiement, qui diffèrent des cadres régissant les banques.

Comportement commercial responsable

La Partie XII.2 de la *Loi sur les banques* et le *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière* établissent des obligations en matière de protection des consommateurs lorsque des banques, autres que les sociétés constituées en vertu de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, offrent ou fournissent des produits et services aux consommateurs. Les sociétés constituées en vertu de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* sont assujetties à des exigences semblables en matière de protection des consommateurs dans certains domaines. Cependant, toutes les règles applicables aux banques ne s'appliquent pas nécessairement aux sociétés de fiducie et de prêt. Dans l'Examen, lorsqu'il est fait mention d'une exigence au titre de la *Loi sur les banques*, une exigence équivalente s'applique aux sociétés constituées en vertu *de la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, sauf indication contraire. Ces obligations favorisent un comportement commercial responsable, des relations justes et équitables, une communication claire et une prise de décisions éclairées par les consommateurs. Par exemple, les banques[2] :

- ne doivent pas exercer de pressions indues, contraindre une personne, profiter d'une personne, ni se livrer à des pratiques trompeuses;
- ne doivent pas communiquer ou fournir autrement des renseignements faux ou trompeurs aux consommateurs, au public ou à la commissaire de l'ACFC;
- doivent disposer de politiques et de procédures pour s'assurer que les produits et services répondent aux besoins des clients;

[1] Le cadre de réglementation propre aux produits de paiement prépayés est abordé dans le chapitre « Produits de paiement prépayés » du présent rapport.
[2] La *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* ne contient pas d'exigences générales équivalentes.

- doivent veiller à ce que la rémunération des dirigeants et des employés et les mesures incitatives ne portent pas atteinte à leur capacité de se conformer aux politiques et aux procédures à suivre lorsqu'ils offrent ou vendent des produits ou services adaptés;

- doivent veiller à ce que les dirigeants, les employés et les représentants qui offrent ou vendent des produits ou des services soient formés relativement aux politiques et aux procédures afin de se conformer aux obligations en matière de protection des consommateurs.

Avant de fournir un produit ou un service, les banques doivent[3] :

- obtenir le consentement exprès du consommateur (l'utilisation d'un produit ou d'un service ne constitue pas en soi un consentement);

- conclure un accord avec le consommateur;

- fournir au consommateur une copie de l'accord, si le produit ou le service est fourni de façon continue.

La *Loi sur les banques* prévoit également des droits de résiliation pour certains accords portant sur des produits ou des services, permettant aux consommateurs de résilier l'accord dans un délai précis, dans certains cas.

Communication pour une prise de décisions éclairées

La *Loi sur les banques* établit des obligations en matière de communication visant les produits et services bancaires de détail, afin de favoriser la transparence et une prise de décisions éclairées par les consommateurs. Une communication claire et normalisée des renseignements clés permet également une comparaison efficace des produits et des services.

Avant de conclure certains accords, les banques doivent communiquer des renseignements clés sur le produit ou le service, notamment les frais ou les pénalités applicables, les intérêts, le coût d'emprunt, les caractéristiques et d'autres modalités. Les communications doivent être claires, simples et ne pas induire en erreur.

Pour certains produits ou services, les banques doivent fournir au client des relevés périodiques ou des mises à jour continues de l'information, et doivent aviser le client de certains changements, comme des changements visant les frais ou les charges applicables, les taux d'intérêt ou d'autres modalités.

[3] Les sociétés de fiducie et de prêt doivent obtenir un consentement exprès avant de fournir certains nouveaux produits ou services. Toutefois, elles ne sont pas visées par les mêmes exigences générales que les banques en ce qui concerne les accords et les copies d'accords pour les produits ou services en cours.

Pour les comptes de dépôt personnels, les banques doivent envoyer une alerte électronique au client lorsque le solde de son compte est inférieur à 100 $ ou à un seuil établi par ce dernier. L'alerte doit également indiquer ce que la personne peut faire pour éviter l'imposition de frais ou de pénalités ainsi que le délai dans lequel elle doit prendre des mesures.

Processus d'examen des plaintes

Les banques sont tenues d'offrir aux consommateurs un processus d'examen des plaintes efficace et rapide. Elles doivent traiter les plaintes des clients dans un délai de 56 jours suivant la date de réception de la plainte.

Si une plainte n'est pas réglée à la satisfaction du consommateur, ou si le délai de 56 jours est dépassé, les consommateurs peuvent s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), l'organisme externe de traitement des plaintes indépendant du secteur bancaire. L'OSBI examine les différends liés au secteur bancaire et peut formuler des recommandations non contraignantes pour les régler.

Les sociétés de fiducie et de prêt et les sociétés d'assurances doivent également avoir des procédures d'examen des plaintes en place. L'ACFC s'attend à ce que ces procédures soient justes, accessibles et fournies en temps opportun, bien que les exigences pour ces entités soient généralement moins détaillées que celles qui s'appliquent aux banques.

Codes de conduite et engagements publics

L'ACFC surveille les banques pour s'assurer qu'elles respectent les codes de conduite et les engagements publics, par exemple :

- l'Engagement à fournir des comptes à frais modiques et des comptes sans frais;
- le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés.

Les codes de conduite et les engagements publics complètent les lois en établissant des engagements ou des normes supplémentaires qui visent à protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers dans des domaines précis.

Autres fournisseurs de services financiers

Les consommateurs peuvent également obtenir des services financiers auprès de fournisseurs autres que les banques, comme les coopératives de crédit sous réglementation provinciale, les entreprises de technologie financière et les fournisseurs de services de paiement. Ces fournisseurs ne sont pas régis par le cadre de protection des consommateurs de la *Loi sur les banques* décrit ci-dessus. Les exigences

qui s'appliquent dépendent du type de fournisseur, des services qu'il offre et de l'endroit où ces services sont fournis.

Coopératives de crédit et caisses populaires : les coopératives de crédit et les caisses populaires sont réglementées par la province ou le territoire où elles exercent leurs activités, et sont assujetties à des exigences détaillées en matière de comportement commercial, de communication et d'examen des plaintes. Leurs dépôts sont couverts par le régime d'assurance-dépôts applicable de la province ou du territoire où elles exercent leurs activités.

Entreprises de technologie financière et fournisseurs de services de paiement : les entreprises de technologie financière et les fournisseurs de services de paiement ne relèvent pas d'un cadre de réglementation unique. Les exigences qui s'appliquent dépendent du type de fournisseur, des services qu'il offre et de l'endroit où ces services sont fournis. Ils sont toutefois assujettis aux exigences générales en matière de protection des consommateurs de la province ou du territoire où ils exercent leurs activités.

Les fournisseurs de services de paiement qui exercent des activités de paiement de détail peuvent être assujettis à la *Loi sur les activités associées aux paiements de détail* (LAAPD). Les fournisseurs de services de paiement qui détiennent des fonds d'utilisateurs finaux doivent protéger et séparer ces fonds afin d'assurer un accès fiable et sans entrave en cas d'insolvabilité du fournisseur. Cela dit, la LAAPD n'est pas un cadre complet de protection des consommateurs de produits et services financiers, et l'inscription à titre de fournisseurs de services de paiement n'offre pas les mêmes protections aux consommateurs que celles qui s'appliquent aux banques conformément au Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers.

Les entreprises de technologie financière et les fournisseurs de services de paiement ne sont pas membres de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC). La protection des dépôts de la SADC peut s'appliquer aux dépôts admissibles gérés par des entreprises de technologie financière, selon la façon dont les fonds sont conservés et l'endroit où ils sont conservés.

Dynamique du marché

Pour la plupart des consommateurs, un compte de dépôt sert de point d'entrée principal dans le système bancaire et de point central pour la gestion de leurs finances au quotidien. Les comptes de dépôt jouent également un rôle important dans l'établissement et le maintien de relations bancaires élargies, servant souvent de produit phare par lequel les consommateurs accèdent à d'autres services au fil du temps, notamment des cartes de crédit, des prêts et des prêts hypothécaires.

Pour ces raisons, le présent chapitre porte sur la dynamique du marché dans lequel ces produits sont offerts, puisque celle-ci a une incidence directe sur les frais.

Contexte

Au Canada, les comptes de dépôt sont offerts par les institutions de dépôt réglementées.

Les banques, y compris les coopératives de crédit fédérales et les succursales de banques étrangères, sont réglementées par le gouvernement fédéral conformément à la *Loi sur les banques*. Elles offrent un large éventail de services financiers de détail et commerciaux, y compris des comptes de dépôt, des prêts et des services de paiement. Mentionnons par exemple les six plus grandes banques du Canada – la Banque de Montréal (BMO), la Banque canadienne impériale de commerce (CIBC), la Banque Nationale du Canada, la Banque Royale du Canada (RBC), la Banque Scotia et la Banque Toronto-Dominion (TD) – collectivement appelées « les six grandes banques »; les petites et moyennes banques, comme la Banque Fairstone; les coopératives de crédit fédérales comme la Coast Capital Savings; les banques numériques, comme la Banque EQ et la Banque Alterna.

Les sociétés de fiducie et de prêt sont réglementées conformément à la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* ou à des lois provinciales semblables. Elles acceptent les dépôts et accordent des prêts, et peuvent offrir des services semblables à ceux des banques, parfois avec des fonctions plus spécialisées. La Peoples Trust Company, la Fiducie Peace Hills et la Community Trust en sont des exemples.

Les institutions de dépôt sous réglementation provinciale, principalement les coopératives de crédit et les caisses populaires, sont assujetties aux lois provinciales selon un modèle coopératif appartenant aux membres. Elles acceptent les dépôts et fournissent des prêts et des services de paiement. Parmi les exemples, on retrouve Desjardins, Vancity et Meridian.

Les entreprises de technologie financière, telles que Wealthsimple, KOHO et Neo Financial, exercent leurs activités au moyen de plateformes en ligne et mobiles, et présentent de nouveaux modèles de services et modes de prestation, constituant une partie du paysage concurrentiel général. Cependant, puisque la plupart des entreprises de technologie financière ne sont pas des institutions de dépôt réglementées, elles ne peuvent pas détenir directement les dépôts. Elles s'associent plutôt à des institutions réglementées qui détiennent les dépôts des clients en leur nom.

Malgré cette diversité, les six grandes banques canadiennes occupent une position dominante dans les services bancaires de détail canadiens. En 2023, le Bureau de la concurrence a déclaré que les marchés des services financiers du Canada demeurent concentrés et que les plus grandes banques représentent la majorité des services financiers fournis aux Canadiens.

Dynamique concurrentielle : comptes de dépôt

Une concurrence efficace peut inciter les entreprises à offrir des prix plus bas, une meilleure qualité de services, un plus grand choix et des produits plus novateurs. Quand les consommateurs peuvent facilement changer de fournisseur, les entreprises offrent de meilleurs services à des prix plus bas pour gagner ou garder des clients. C'est l'essence même de la concurrence.

Toutefois, en pratique, les données d'Ipsos[4] indiquent que les taux de changement de fournisseur pour les comptes chèques principaux restent relativement faibles et que plus de la moitié des Canadiens font affaire avec leur institution financière principale depuis au moins 15 ans. De plus, un sondage réalisé en 2024 par Abacus Data[5] indique que les deux tiers des Canadiens n'avaient pas l'intention d'envisager de changer de fournisseur de services financiers au cours des deux prochaines années.

Les consommateurs qui cherchent à changer de fournisseur de services financiers peuvent rencontrer une série d'obstacles pratiques. L'incertitude quant au temps et aux efforts nécessaires pour amorcer et effectuer un changement peut les dissuader. Les consommateurs peuvent également avoir des préoccupations quant aux interruptions possibles des paiements, notamment la nécessité de mettre à jour les dépôts directs, les paiements de factures et les transactions préautorisées, ce qui demande souvent une coordination entre plusieurs fournisseurs (voir l'Annexe 1 : Coûts de changement de fournisseur et concurrence dans le secteur bancaire).

Selon les données d'Ipsos, parmi les consommateurs ayant changé de fournisseur en 2025, les principales motivations étaient la réduction des frais, les offres promotionnelles et l'amélioration des récompenses ou des avantages. La réduction des frais était particulièrement importante pour les consommateurs qui ont changé pour des fournisseurs autres que les six grandes banques; c'était la raison derrière plus de la moitié de ces décisions.

Tarification fondée sur les relations

La relation d'un consommateur avec sa banque s'étend souvent au-delà d'un seul compte de dépôt. Les données de l'enquête d'Ipsos indiquent que plus de la moitié des clients des six grandes banques détiennent plusieurs produits auprès de leur principal fournisseur de services financiers

[4] Ipsos. (2025). *Ipsos data indicates Wealthsimple's market penetration in Canada steadily increasing* (en anglais seulement).
[5] Abacus Data, Sheppard, E. (2024). *Redefining loyalty: Understanding Canadians' relationship with financial institutions* (en anglais seulement).

(habituellement un compte chèques ou un compte d'épargne jumelé à un produit de placement, à un prêt ou à une carte de crédit).

Les banques associent habituellement les montants de frais et les réductions à l'étendue de la relation d'un client avec la banque (c'est ce qu'on appelle la tarification fondée sur les relations). Des exemples courants sont les suivants :

- éliminer les frais de tenue de compte pour les clients qui maintiennent un solde quotidien minimal ou qui détiennent des produits admissibles;
- éliminer les frais de carte de crédit pour les titulaires de comptes chèques admissibles;
- offrir des taux préférentiels sur les prêts ou les prêts hypothécaires aux clients qui maintiennent des relations bancaires élargies.

La tarification fondée sur les relations peut offrir une certaine commodité et sembler réduire les coûts en récompensant les consommateurs qui détiennent plusieurs produits auprès du même fournisseur. Cependant, associer les réductions à une relation de produits élargie peut faire en sorte qu'il soit plus difficile pour les consommateurs de déterminer le prix réel de chaque produit individuel et de comparer ces prix avec d'autres options autonomes.

Par conséquent, il peut être difficile pour les consommateurs de juger si le coût combiné de plusieurs produits liés est réellement plus avantageux que l'achat de produits semblables séparément auprès de différents fournisseurs.

La tarification fondée sur les relations peut également créer un obstacle au changement de fournisseur, car les consommateurs peuvent perdre leurs réductions s'ils transfèrent un produit chez un autre fournisseur, ou peuvent avoir besoin de transférer plusieurs produits à la fois pour obtenir une offre comparable à moindre coût ailleurs.

Préférence pour les services bancaires en personne

Les canaux mobiles et en ligne sont de plus en plus adoptés par les consommateurs canadiens pour les opérations bancaires courantes. Toutefois, l'accès aux succursales continue de jouer un rôle pour de nombreux consommateurs. Selon les données d'Ipsos, l'accès à un lieu physique pour effectuer des opérations bancaires reste un facteur important pour certains consommateurs lorsqu'ils choisissent leur principal fournisseur de services financiers.

Les banques exclusivement numériques et les entreprises de technologie financière peuvent offrir des avantages en ce qui concerne la tarification ou l'expérience utilisateur, mais elles manquent souvent de service et de soutien en personne. Pour les consommateurs qui apprécient l'accès à ces services, changer de fournisseur peut être moins attrayant ou plus difficile.

Prochaines étapes

La forte concentration du marché, la prédominance de la tarification fondée sur les relations et les faibles taux de changement de fournisseur peuvent collectivement limiter la capacité des petits fournisseurs et des nouveaux arrivants dans le système bancaire canadien à attirer des clients et à accroître leur présence sur le marché. Des préoccupations semblables ont été soulevées au Royaume-Uni. En réponse, le Royaume-Uni a mis en œuvre une série de réformes du secteur bancaire et de la concurrence destinées à accroître la mobilité des consommateurs, à réduire les obstacles à l'entrée et à améliorer la transparence (voir l'Annexe 2 : Historique de la réglementation au Royaume-Uni).

D'autres fournisseurs peuvent offrir des frais moins élevés et des produits novateurs, mais les frictions relatives au changement de fournisseur peuvent limiter la mesure dans laquelle les consommateurs profitent de ces options et, en conséquence, la pression concurrentielle que ces fournisseurs exercent sur le marché.

Des mesures visant à améliorer la comparabilité des produits et à faciliter le changement de fournisseur de services financiers pour les consommateurs pourraient contribuer à renforcer la concurrence.

Des approches en matière de communication qui tiennent compte de l'utilisation réelle peuvent fournir un aperçu plus complet des frais que les consommateurs doivent payer. Des outils de communication qui intègrent des renseignements fondés sur l'utilisation peuvent également permettre des comparaisons entre les produits et aider les consommateurs à évaluer comment les caractéristiques du compte correspondent à leurs besoins.

Le nouveau cadre canadien des services bancaires axés sur les consommateurs est l'occasion de renforcer la concurrence (voir l'encadré « Services bancaires axés sur les consommateurs » ci-dessous). En facilitant la portabilité des données, les services bancaires axés sur les consommateurs ont le potentiel de réduire les frictions relatives au changement de fournisseur, d'améliorer la comparabilité des prix et des produits, et de soutenir une plus grande innovation en matière de produits.

Le gouvernement fédéral a reconnu que les frictions persistantes relatives au changement de fournisseur continuent de limiter l'adoption d'autres fournisseurs de services financiers ainsi que les avantages de la concurrence.

Services bancaires axés sur les consommateurs

Les services bancaires axés sur les consommateurs permettent aux consommateurs de partager en toute sécurité leurs données financières (comme les soldes de compte, l'historique des opérations et les informations de paiement) avec les entités participantes grâce à une technologie normalisée et sécurisée. En favorisant la portabilité des données, les services bancaires axés sur les consommateurs permettent aux consommateurs d'utiliser leurs renseignements financiers auprès de divers fournisseurs à des fins particulières.

La *Loi sur les services bancaires axés sur les consommateurs*, qui a reçu la sanction royale le 26 mars 2026, établit le cadre du Canada pour un partage sûr et sécuritaire des données financières.

Le cadre canadien sera intégré par étapes et la mise en œuvre initiale sera axée sur le partage de données en lecture seule. Le gouvernement s'est engagé à présenter des modifications législatives concernant la prochaine étape du cadre au milieu de 2027.

Dans un premier temps, les consommateurs pourront consentir à partager leurs données financières avec l'entité participante de leur choix d'une manière sûre, sécurisée et normalisée. Cela devrait améliorer grandement la capacité des consommateurs à accéder à des outils et à des renseignements financiers précis, opportuns et personnalisés, y compris de meilleurs outils d'établissement de budget, des recommandations de produits sur mesure et des services de comparaison plus efficaces en fonction de leur comportement réel.

L'étape suivante consisterait à ajouter des fonctionnalités de lecture et d'écriture. En plus de permettre aux consommateurs de consentir à partager leurs données financières, cette étape permettra aux entités participantes d'agir en leur nom à certains égards, comme pour les paiements de factures, les transferts de compte et la gestion des abonnements et des opérations récurrentes.

Classification des frais bancaires de détail

Comptes de dépôt

Les frais liés aux comptes analysés dans cette étude sont notamment ceux associés aux comptes de dépôt et aux produits enregistrés[6].

Selon la Banque du Canada, 99 % des Canadiens possèdent une carte de débit liée à un compte de dépôt. En général, ces comptes se divisent en deux grandes catégories : les comptes chèques et les comptes d'épargne.

Les comptes chèques sont conçus pour les opérations financières courantes, offrant aux consommateurs un accès immédiat à des fonds. Ils comprennent des caractéristiques comme les achats par carte de débit, les paiements de factures, les transferts électroniques et le droit de payer par chèque. Les comptes chèques ne rapportent habituellement pas d'intérêts.

Au Canada, les comptes chèques offrent tout un éventail de services regroupés dans un forfait de compte. En général, ces forfaits comprennent un nombre déterminé d'opérations de base ou encore une utilisation illimitée de celles-ci, comme les achats par carte de débit, les paiements de factures, les virements Interac et les retraits aux GA, ainsi que des services optionnels, comme la protection contre les découverts.

Les comptes d'épargne, en revanche, sont destinés à détenir des fonds qui ne sont pas nécessaires pour les activités courantes. Ces comptes rapportent habituellement des intérêts et ne comprennent pas le droit de payer par chèque. Les comptes d'épargne imposent généralement des limites inférieures quant au nombre d'opérations autorisé avant que des frais supplémentaires ne s'appliquent.

Produits enregistrés

Un produit enregistré est un compte de placement qui est considéré comme à imposition différée ou à l'abri de l'impôt par le gouvernement. Voici quelques exemples courants :

- Régime enregistré d'épargne-retraite (REER);
- Régime enregistré d'épargne-études (REEE);

[6] Les frais liés aux produits de paiement prépayés sont abordés dans le chapitre « Produits de paiement prépayés » du présent rapport.

- Compte d'épargne libre d'impôt (CELI);
- Compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP);
- Fonds enregistrés de revenu de retraite (FERR).

Contrairement aux comptes chèques, les produits enregistrés ne sont pas destinés aux opérations ni aux retraits quotidiens et peuvent être assujettis à des conditions particulières, à des répercussions fiscales ou à des exigences de remboursement selon le type de compte.

Frais liés à l'utilisation de comptes de dépôt ou de produits enregistrés

Du point de vue des consommateurs, les frais bancaires peuvent être classés selon deux caractéristiques clés : s'ils sont facturés pour maintenir l'accès à un service (p. ex. les frais de tenue de compte) ou s'ils sont facturés à l'utilisation (p. ex. les frais de virement Interac). Dans chacune de ces catégories, les frais sont facturés soit sous forme de montants fixes, comme c'est le cas pour les frais d'insuffisance de fonds, soit comme frais variables liés à la valeur d'une opération ou au solde du compte, comme c'est le cas pour les frais d'opération de débit à l'étranger.

Les frais décrits ci-dessous ne constituent pas une liste exhaustive de tous les frais bancaires de détail, et le présent rapport examine seulement un sous-ensemble des frais mentionnés. Les banques peuvent également imposer d'autres frais, en fonction de leurs offres de produits. Il est important de noter que les consommateurs peuvent devoir payer de nombreux frais pour une seule activité ou opération. Ces frais peuvent se combiner, s'accumuler et se composer, entraînant un coût total qui peut être considérablement plus élevé que le coût de tous frais individuels pris séparément.

Frais payés pour maintenir l'accès à un service

Les frais associés au maintien d'un compte actif ou à l'accès continu aux services bancaires sont généralement facturés au mois ou à l'année. Ils s'appliquent quel que soit le volume d'opérations et sont généralement liés aux caractéristiques ou au statut d'un compte plutôt qu'à des opérations individuelles. Voici quelques exemples :

Frais de tenue de compte : frais fixes et récurrents facturés pour tenir un compte, le plus souvent des comptes chèques et, dans certains cas, des forfaits groupés comprenant à la fois des comptes chèques et des comptes d'épargne. Ces frais couvrent généralement un ensemble de services défini et leur coût varie en fonction du forfait de compte.

Frais mensuels de protection contre les découverts : frais mensuels fixes et récurrents facturés aux clients dont la demande de protection contre les découverts a été approuvée et qui couvre plusieurs

découverts pendant la période de facturation. Des intérêts sont payables sur le montant du découvert.[7]

Frais de coffre-fort : frais fixes et récurrents facturés pour la location d'un coffre de rangement sécurisé dans une succursale bancaire.

Frais d'inactivité ou de compte inactif : frais fixes et récurrents facturés lorsqu'aucune transaction n'est initiée par le client dans un compte de dépôt au cours d'une période déterminée (généralement 24 mois ou plus).

Frais payés à l'utilisation ou par opération

Les frais payés à l'utilisation ou par opération peuvent être imposés soit au moment de l'opération ou lorsque le relevé de compte est émis. Ces frais sont généralement liés aux caractéristiques du compte ou aux caractéristiques d'une opération unique.

Frais de service liés au compte

Frais de relevés sur papier : frais fixes pour la production et l'envoi par la poste de relevés de compte sur papier[8].

Frais de commande de chèques : frais fixes facturés pour la commande de chèques[9].

Frais de remplacement de la carte client : frais fixes facturés pour le remplacement de la carte bancaire d'un client.

Frais de changement de NIP : frais fixes facturés pour une demande de changement de numéro d'identification personnel (NIP) sur une carte client.

Frais de transfert sortant : frais fixes facturés par une banque lorsqu'un client transfère son compte vers un autre fournisseur de services financiers.

Frais de fermeture de compte : frais fixes facturés pour la fermeture de compte d'un client.

Frais d'opération

Frais d'opération excédentaire : frais fixes facturés lorsqu'un client dépasse le nombre d'opérations par mois inclus dans son forfait de compte. Ces frais s'appliquent aux types d'opérations indiqués dans

[7] Certaines institutions imposent des frais mensuels de protection contre les découverts seulement pour les mois pendant lesquels la protection contre les découverts a été utilisée.
[8] Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour les relevés sur papier avec retour d'image de chèques.
[9] Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les chèques personnalisés.

la convention de compte lorsque la limite mensuelle d'opérations est dépassée (p. ex. le nombre d'opérations de débit effectuées sur le compte au-delà de la limite mensuelle établie).

Frais de service de paiement

Frais de virement Interac : frais fixes pour l'envoi (et, à l'occasion, la réception) de virements Interac.

Frais de virement télégraphique : frais fixes facturés par une banque pour effectuer ou recevoir un transfert de fonds électronique par l'intermédiaire d'un réseau par câble (national ou international), distincts des frais applicables pour les opérations en devises étrangères.

Frais de transfert d'argent à l'étranger : frais fixes facturés pour permettre aux clients d'envoyer de l'argent à des destinataires internationaux à partir d'un compte en ligne.

Frais de paiement de factures ou d'annulation de paiement de factures : frais fixes facturés pour le traitement des paiements de factures au nom des clients et, dans certains cas, pour l'annulation des paiements à la demande du client.

Frais d'arrêt de paiement d'une opération préautorisée : frais fixes facturés pour l'arrêt de paiements préautorisés qui n'ont pas déjà été payés ou traités au moyen du compte du client.

Frais de compensation pour des paiements non qualifiés ou non conformes : frais fixes facturés lorsque les paiements présentés pour compensation ne respectent pas les normes de traitement (p. ex. les chèques libellés dans une devise autre que celle du compte).

Frais liés aux découverts et à l'insuffisance des fonds

Frais de protection contre les découverts payables à l'utilisation : frais fixes facturés aux clients dont la protection contre les découverts est approuvée chaque fois qu'une opération de débit est traitée malgré une insuffisance de fonds dans le compte. Des intérêts sont payables sur le montant du découvert.

Frais de protection contre les découverts associés à un produit lié : frais fixes facturés lorsqu'un client prend des dispositions à l'avance pour que des fonds soient transférés d'un produit lié (comme un compte d'épargne ou une marge de crédit) afin de couvrir des opérations lorsque son compte principal n'a pas suffisamment de fonds. Des frais sont habituellement facturés pour chaque transfert. Des intérêts sont payables lorsque le produit lié comporte l'octroi de crédit.

Frais d'insuffisance de fonds : frais fixes facturés lorsqu'une opération est refusée parce qu'il n'y a pas suffisamment de fonds dans le compte de débit pour couvrir un chèque, un paiement préautorisé, un paiement de facture ou un autre retrait.

Frais de guichet automatique et d'accès à de l'argent comptant

Frais d'accès au réseau de guichets automatiques : frais fixes facturés par la banque du consommateur lorsque celui-ci retire de l'argent d'un GA qui n'appartient pas à cette banque, y compris aux GA situés à l'extérieur du Canada.

Frais de commodité liés aux guichets automatiques : frais fixes facturés par l'exploitant du GA lorsqu'un consommateur utilise un GA qui n'appartient pas à sa banque (notamment les GA privés à étiquette blanche ou les GA appartenant à une autre institution financière).

Frais d'opération à l'étranger et taux de majoration des devises étrangères

Taux de majoration de la conversion monétaire : taux de majoration facturé pour la conversion d'une devise à une autre. Le taux de majoration est calculé comme un pourcentage par rapport au taux de change moyen du marché et est intégré au taux de change payé par le consommateur.

Frais d'opération de débit à l'étranger : outre le taux de majoration de la conversion monétaire, les banques peuvent facturer des frais variables lorsqu'une opération de débit est effectuée dans une devise différente de celle du compte. Ces frais sont habituellement facturés lorsqu'un consommateur règle des achats à l'aide d'une carte de débit à un point de vente à l'étranger (p. ex. en voyage ou en ligne avec des commerçants situés à l'étranger) ou lorsqu'il retire de l'argent aux GA à l'extérieur du Canada. Pour ces opérations, la banque ne procède pas à la conversion des devises. La conversion est plutôt traitée par l'exploitant du réseau de paiement utilisé pour l'opération (p. ex. Visa, Mastercard, Interac).

Services en succursale et spécialisés

Frais de service en succursale ou avec l'aide d'un agent : frais fixes facturés pour les services nécessitant l'aide du personnel, comme le traitement des opérations au comptoir d'une succursale ou le traitement de demandes spécialisées (p. ex. échange de pièces de monnaie).

Frais de traite bancaire : frais fixes pour l'émission d'une traite bancaire, un mode de paiement garanti appuyé par la banque émettrice.

Frais de certification des chèques : frais fixes pour la certification d'un chèque, où les fonds sont vérifiés et mis de côté dans le compte du client pour garantir le paiement.

Frais pour les non-clients : frais fixes facturés aux consommateurs qui ne sont pas titulaires de compte lorsqu'ils accèdent à certains services d'une banque, comme l'encaissement d'un chèque.

Frais de récupération d'images de chèques : frais fixes facturés pour la récupération d'une copie électronique ou physique d'un chèque déjà traité.

Barèmes et montants de frais des fournisseurs de services financiers

L’ACFC a examiné le barème et le montant des frais de tout un éventail de fournisseurs de services financiers canadiens (notamment les six grandes banques, les petites et moyennes banques, les banques exclusivement numériques, les institutions financières sous réglementation provinciale et les entreprises de technologie financière) afin de mieux comprendre les stratégies de tarification et les différences entre les produits. Une comparaison détaillée est présentée à l’Annexe 10 : Analyses du marché des comptes chèques au Canada.

Recettes tirées de certains types de frais

Les estimations de recettes présentées dans le tableau ci-dessous proviennent des données déclarées par les banques. Dans les cas où les données sur les recettes n'ont pas été déclarées directement, il s'agit d'estimations dérivées d'hypothèses prudentes fondées sur les grilles tarifaires accessibles au public.

Pour la plupart des catégories de frais, les recettes ont été estimées en multipliant le nombre d'occurrences de frais déclaré par des montants de frais représentatifs tirés des grilles tarifaires bancaires.

En ce qui concerne les frais de tenue de compte, une estimation inférieure des recettes a été élaborée pour les forfaits de base, standards et privilège. L'estimation repose sur des frais mensuels prudents associés à chaque type de forfait de compte, tels qu'ils sont indiqués dans les grilles tarifaires, ainsi que sur des hypothèses concernant le nombre de mois pendant lesquels les titulaires de compte ont dû payer ces frais au cours de l'année.

Tableau 1. Estimations des recettes par catégorie de frais (en millions de dollars)

Type de frais	2023	2024	2025
Frais d'insuffisance de fonds	845,5 $	978,5 $	1 038,4 $
Découvert	189,9 $	211,4 $	209,6 $
Guichet automatique (réseau et commodité)	190,3 $	184,9 $	170,5 $
Tenue de compte	440,8 $	464,3 $	493,0 $
Opérations	373,5 $	382,2 $	373,5 $
Virements télégraphiques	92,9 $	104,2 $	95,7 $
Relevés sur papier	33,5 $	31,5 $	27,9 $
Transfert sortant	18,9 $	21,4 $	24,9 $
Comptes inactifs	17,1 $	20,7 $	17,5 $

Les estimations de recette ont été calculées à l'aide des montants de frais représentatifs suivants : insuffisance de fonds (45,00 $), opérations (1,25 $), paiement à l'utilisation pour les découverts (5,00 $), virements télégraphiques (22,50 $), réseau de GA (2,00 $), commodité liée aux GA (3,00 $), relevés sur papier (2,00 $), transfert sortant (100,00 $), comptes inactifs (20,00 $).

Les estimations de recettes tirées des frais de tenue de compte ont été calculées à l'aide de frais mensuels représentatifs de 3,95 $ pour les forfaits de base, de 11,95 $ pour les forfaits standards et de 18,01 $ pour les forfaits privilège. Pour chaque catégorie de forfait, le nombre de comptes pouvant faire l'objet de frais de tenue de compte au moins une fois au cours de l'année a été estimé en soustrayant du nombre total de comptes le nombre de comptes qui n'ont pas entraîné de frais de tenue de compte au cours de l'année. Les estimations des recettes annuelles ont ensuite été calculées en multipliant le nombre estimé de comptes pour lesquels des frais de tenue de compte ont été facturés par les frais de tenue de compte représentatifs et le nombre présumé de mois au cours de l'année.

Pour produire des estimations prudentes de la limite inférieure, on a supposé que les titulaires de comptes avec des forfaits de base devaient payer des frais de tenue de compte pendant 12 mois par année, tandis que les titulaires de comptes avec des forfaits standards et privilège devaient payer des frais de tenue de compte pendant 1,5 mois par année. Ces hypothèses tiennent compte du fait que de nombreux titulaires de comptes standards et privilège peuvent être admissibles à une dispense de frais en maintenant des soldes quotidiens minimaux ou en répondant à d'autres critères d'admissibilité.

Frais de tenue de compte

Contexte

Les frais de tenue de compte sont des frais fixes et récurrents que les consommateurs paient pour tenir un compte (le plus souvent un compte chèques) ou, dans certains cas, des forfaits groupés comprenant à la fois un compte chèques et un compte d'épargne. Ces frais couvrent généralement un ensemble défini de services et les coûts varient selon le forfait de compte.

Les comptes chèques offrent une gamme de services regroupés dans un forfait de compte. En général, ces forfaits comprennent un nombre fixe d'opérations de base ou une utilisation illimitée de celles-ci, comme les achats effectués par carte de débit, les paiements de factures, les virements Interac et les retraits aux GA, ainsi que des services optionnels, comme la protection contre les découverts. Ceux-ci peuvent être regroupés en trois catégories principales :

Les comptes de base représentent les comptes chèques d'entrée de gamme. Ces comptes sont conçus pour fournir un accès de base aux services bancaires courants. Les frais de tenue de compte de base sont généralement peu élevés.

Les comptes standards représentent l'offre de milieu de gamme. Ces comptes permettent souvent d'augmenter ou de supprimer certaines limites de transaction. Les comptes standards comportent habituellement des frais de tenue de compte plus élevés que les comptes de base. Les frais peuvent être annulés en maintenant un solde quotidien minimal.

Les comptes privilège représentent les forfaits bancaires tout inclus. Ces comptes offrent divers services qui entraîneraient autrement des frais supplémentaires (p. ex. des coffres-forts, une protection contre les découverts, une dispense de frais ou une réduction sur les cartes de crédit). Les comptes privilège comportent souvent des frais de tenue de compte plus élevés que les comptes standards. Les frais peuvent être annulés en maintenant un solde quotidien minimal.

Les banques exclusivement numériques et les entreprises de technologie financière sont devenues des fournisseurs de comptes de dépôt personnels qui offrent d'autres barèmes de frais. Plutôt que de compter sur les frais de tenue de compte, ces institutions proposent des modèles sans frais ou à frais modiques, mais peuvent facturer des frais pour les services d'abonnement ou des caractéristiques optionnelles avantageuses, comme des remises en argent, des taux d'intérêt plus élevés sur les soldes de compte ou des services d'amélioration du crédit (voir les tableaux 2, 3 et 4 aux pages suivantes).

Barème de frais

Les frais de tenue de compte varient en fonction des types et du nombre de services de compte fournis. Ces frais peuvent être annulés dans le cadre d'offres promotionnelles, qui peuvent être

limitées dans le temps, comme des réductions pour les étudiants, les personnes âgées ou les nouveaux arrivants au Canada. Aussi, les banques renoncent généralement aux frais si un solde quotidien minimal est maintenu. Selon la banque et le niveau de compte, le solde quotidien minimal varie entre 500 $ et 6 000 $. Si le solde du compte est inférieur à ce seuil, la dispense de frais est perdue et des frais de tenue de compte sont facturés.

Certains consommateurs conservent leurs anciens forfaits mensuels de comptes. Ces forfaits ne sont plus proposés pour les nouvelles ouvertures de comptes de dépôt, mais restent valables pour les titulaires de comptes existants. Les comparaisons entre les anciens forfaits mensuels de comptes et les offres actuelles suggèrent qu'ils sont souvent associés à des frais plus élevés, à des limites de transaction plus basses et à des frais distincts pour les services qui sont généralement inclus dans les nouveaux produits.

Tableau 2 Comparaison des forfaits de compte typiques et des frais de tenue de compte pour les banques

Type de banque	Comptes de base	Comptes standards	Comptes privilège
Six grandes banques	Frais mensuels de tenue de compte : 3,95 $–4,00 $ par mois **Opérations de débit :** 18 par mois (des frais d'opération excédentaire s'appliquent après la limite) **Virements Interac :** compris dans la limite mensuelle d'opérations **Guichet automatique :** des frais sont facturés pour l'utilisation de GA qui n'appartiennent pas à la banque	Frais mensuels de tenue de compte : 11,95 $–17,95 $ par mois **Opérations de débit :** illimitées, environ 25 par mois (des frais d'opération excédentaire s'appliquent après la limite) **Virements Interac :** compris dans la limite mensuelle d'opérations **Guichet automatique** : des frais sont facturés pour l'utilisation de GA qui n'appartiennent pas à la banque. **Dispense de frais** : maintenir un solde de clôture quotidien minimal de 3 000 $ à 4 500 $	Frais mensuels de tenue de compte : 28,95 $–30,95 $ par mois Opérations de débit : illimitées Virements Interac : illimités **Guichet automatique :** quelques retraits hors réseau gratuits **Dispense de frais** : maintenir un solde de clôture quotidien minimal de 5 000 $ à 6 000 $ **Autres** : peut comprendre des avantages supplémentaires (p. ex. des chèques gratuits, des traites, une annulation ou une réduction des frais

Type de banque	Comptes de base	Comptes standards	Comptes privilège
			annuels de carte de crédit, l'accès à un coffre-fort)
Petites et moyennes banques	Frais mensuels de tenue de compte : 0 $–5,00 $ par mois **Opérations de débit :** illimitées ou jusqu'à 18 par mois (des frais d'opération excédentaire s'appliquent après la limite) **Virements Interac :** inclus dans la limite mensuelle d'opérations, ou paiement à l'utilisation de 1,00 $ à 1,50 $ par virement Interac **Guichet automatique :** jusqu'à 2,50 $ par retrait hors réseau **Dispense de frais** (le cas échéant) : maintenir un solde de clôture quotidien minimal de 500 $ à 1 500 $	Frais mensuels de tenue de compte : 7,50 $–16,95 $ par mois **Opérations de débit :** illimitées, environ 20 à 30 opérations par mois (des frais d'opération excédentaire s'appliquent après la limite) **Virements Interac :** inclus dans la limite mensuelle d'opérations, ou de 0 à 5 virements Interac gratuits par mois **Guichet automatique :** jusqu'à 2,50 $ par retrait hors réseau **Dispense de frais** (le cas échéant) : maintenir un solde de clôture quotidien minimal de 3 000 $ à 6 000 $	Frais mensuels de tenue de compte : 16,95 $–29,95 $ par mois Opérations de débit : illimitées Virements Interac : illimités **Guichet automatique :** jusqu'à 2,50 $ par retrait hors réseau, certains offrent de 0 à 2 retraits gratuits ou des retraits gratuits illimités **Dispense de frais** (le cas échéant) : maintenir un solde de clôture quotidien minimal de 4 000 $ à 6 000 $
Banques exclusivement numériques	Frais mensuels de tenue de compte : 0 $ par mois Opérations de débit : illimitées Virements Interac : illimités **Guichet automatique :** des frais sont généralement facturés	S. O. – en général, les banques exclusivement numériques n'ont qu'un seul niveau de comptes.	S. O. – en général, les banques exclusivement numériques n'ont qu'un seul niveau de comptes.

Type de banque	Comptes de base	Comptes standards	Comptes privilège
	pour un retrait en espèces à un guichet automatique, sauf si le guichet appartient à la banque du client ou à l'une de ses sociétés affiliées ou de ses divisions.		

L'ACFC a examiné le barème et le montant des frais de tout un éventail de fournisseurs de services financiers canadiens (y compris les six grandes banques, les petites et moyennes banques, les banques exclusivement numériques, les institutions financières sous réglementation provinciale et les entreprises de technologie financière) afin de mieux comprendre les stratégies de tarification et les variations entre les produits. Une comparaison détaillée est présentée à l'Annexe 10 : Analyses du marché des comptes chèques au Canada.

Tableau 3 Comparaison des forfaits de compte typiques et des frais de tenue de compte pour les institutions financières sous réglementation provinciale et les coopératives de crédit

Type de fournisseur de services financiers	Comptes de base	Comptes standards	Comptes privilège
Institutions financières sous réglementation provinciale, coopératives de crédit et caisses populaires	Frais mensuels de tenue de compte : 0 $–6,00 $ par mois **Opérations de débit :** illimitées, jusqu'à 60 par mois dans certains cas (des frais d'opération excédentaire s'appliquent après la limite) **Virements Interac :** illimités, de 0 à 99 par mois dans certains cas **Guichet automatique :** des frais sont facturés pour l'utilisation de GA qui n'appartiennent pas à l'institution **Dispense de frais** (le cas échéant) : maintenir un solde de clôture quotidien minimal de 1 000 $ à 2 000 $	Frais mensuels de tenue de compte : 6,50 $–19,25 $ par mois **Opérations de débit :** illimitées ou de 25 à 50 par mois (des frais d'opération excédentaire s'appliquent après la limite) **Virements Interac :** illimités, de 0 à 99 par mois dans certains cas **Guichet automatique :** des frais sont facturés pour l'utilisation de GA qui n'appartiennent pas à cette institution **Dispense de frais** (le cas échéant) : maintenir un solde de clôture minimal quotidien de 1 500 $ à 5 000 $	Frais mensuels de tenue de compte : 15,00 $–27,00 $ par mois Opérations de débit : illimitées **Virements Interac :** 10 par mois à illimités **Guichet automatique :** beaucoup offrent des retraits hors réseau gratuits, tandis que d'autres facturent jusqu'à 2,00 $ par retrait **Dispense de frais** (le cas échéant) : maintenir un solde de clôture minimal quotidien de 5 000 $ à 6 000 $

Tableau 4 Comparaison des forfaits de compte typiques et des frais de tenue de compte pour les entreprises de technologie financière

Type de fournisseur de services financiers	Comptes de base	Comptes standards et privilège
Entreprises de technologie financière	Frais mensuels de tenue de compte : 0 $ par mois Opérations de débit : illimitées **Virements Interac :** illimités, ou 120 pour certains comptes **Guichet automatique :** gratuit (pour les retraits aux GA situés au Canada)	**Frais mensuels de tenue de compte :** de 0 $ à 22,00 $ par mois (pour certains comptes échelonnés) Opérations de débit : illimitées Virements Interac : 120 par mois **Guichet automatique :** gratuit (pour les retraits aux GA situés au Canada) **Autres** : autres avantages disponibles (p. ex. l'amélioration du crédit, la carte de crédit privilège, d'autres promotions et réductions)

Comptes bancaires à frais modiques ou sans frais

Tous les Canadiens peuvent ouvrir un compte chèques qui facture des frais de tenue de compte mensuels de 4 $ ou moins. Ces produits sont appelés des « comptes à frais modiques ». De nombreuses banques offrent ces comptes dans le cadre de leur engagement à fournir des services bancaires de base.

Les banques qui se sont engagées à fournir des comptes à frais modiques et sans frais offrent des comptes semblables sans frais aux personnes admissibles qui sont :

- âgées de 18 ans ou moins;
- des étudiants;
- des aînés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti (SRG);
- des bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI);
- des nouveaux arrivants au Canada (pendant leur première année au Canada).

Certaines banques peuvent également offrir des comptes sans frais aux personnes admissibles qui sont :

- des Autochtones;
- des bénéficiaires du crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH);
- des bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale dans le cadre de certains programmes provinciaux et territoriaux.

Les comptes à frais modiques et les comptes sans frais doivent comprendre au moins 18 opérations de débit par mois. Toutefois, les types d'opérations comprises peuvent varier selon l'institution. Les consommateurs doivent communiquer avec leur banque pour confirmer :

- les groupes d'admissibilité qui sont reconnus;
- les opérations de débit qui sont comprises dans les comptes à frais modiques et sans frais.

Ces comptes comprennent également d'autres caractéristiques, comme l'absence d'exigence de solde minimum, l'absence de frais de transfert de compte avec le même signataire et l'absence de frais supplémentaires pour les dépôts, les cartes de décobit et les formulaires de paiement préautorisé. Pour en savoir plus, veuillez consulter l'Engagement à fournir des comptes à frais modiques et des comptes sans frais.

Communication

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. Les renseignements relatifs aux frais de tenue de compte et aux services compris sont indiqués dans la convention de compte générale et la grille tarifaire. En ce qui concerne les comptes de dépôt, les banques sont tenues d'informer les clients des modifications apportées à certains frais et de fournir des relevés périodiques. Certaines banques offrent également à leurs clients l'accès à des outils et à des renseignements pour les aider à surveiller leurs comptes, à faire le suivi de leurs opérations et de leurs frais, et à gérer leurs finances.

Ces exigences en matière de communication visent à garantir que les consommateurs sont informés des frais et des services associés aux différents forfaits de compte, afin qu'ils puissent les comparer et trouver celui qui convient le mieux à leurs besoins bancaires.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 1 : Un décalage entre les caractéristiques d'un compte et son utilisation peut augmenter les coûts

Les frais de tenue de compte varient en fonction du type de fournisseur de services financiers ainsi que de la gamme et du niveau de services compris dans le forfait de compte.

Choisir un compte qui possède plusieurs caractéristiques peut être complexe. Les consommateurs ne se contentent pas de comparer un seul type de frais, mais aussi des forfaits de compte ayant des caractéristiques, des limites et des conditions différentes. Les consommateurs qui ont des comptes de niveau supérieur, mais qui utilisent seulement un sous-ensemble limité de caractéristiques peuvent payer pour des services dont ils n'ont pas besoin, tandis que d'autres peuvent devoir payer des frais supplémentaires parce qu'ils dépassent la limite des comptes de niveau inférieur. Par exemple, l'accès aux services des succursales et aux réseaux de GA peut justifier des frais mensuels plus élevés pour certains consommateurs, mais offre une valeur limitée pour ceux qui effectuent des opérations bancaires en ligne.

Les habitudes d'utilisation peuvent évoluer au fil du temps

La rentabilité d'un compte de dépôt dépend de la mesure dans laquelle ses caractéristiques correspondent aux habitudes d'utilisation du consommateur. Cependant, les habitudes d'utilisation peuvent évoluer au fil du temps, et les consommateurs peuvent choisir un forfait de compte qui répond à leurs besoins à un moment donné, mais ne pas revenir sur ce choix lorsque les circonstances changent. Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils utilisaient leur principale institution financière, plus d'un répondant sur quatre à l'enquête d'Ipsos a répondu « C'est la banque que j'ai toujours eue; je n'ai jamais pris la peine de changer ».

Une réévaluation peut améliorer les résultats

Modifier le type de compte ou changer de fournisseur peut réduire les coûts globaux et permettre une meilleure harmonisation des produits avec les besoins de la personne.

Les consommateurs peuvent ne pas avoir suffisamment de renseignements (p. ex. des outils, des ressources, etc.) pour comparer les produits des différents fournisseurs de services financiers

De nouveaux outils et de nouvelles mesures stratégiques pourraient être nécessaires pour combler cette lacune afin de passer d'une communication statique et générique à des renseignements dynamiques, personnalisés et fondés sur l'utilisation. D'autres possibilités d'améliorer la transparence sont abordées dans le chapitre « Transparence » du présent rapport.

Scénario illustratif de consommation : l'histoire de Sara

Il y a quelques années, Sara voyageait souvent pour le travail et préférait faire affaire avec un caissier pour effectuer certaines activités bancaires. Elle avait alors sélectionné un compte chèques privilège à 30,95 $ par mois, qui offrait un nombre illimité d'opérations, l'accès aux services en succursale et des rabais sur une carte de crédit de voyage. Bien que ses frais de tenue de compte puissent être annulés si elle maintient un solde de 6 000 $, il arrive à l'occasion que le solde de son compte soit inférieur à ce montant.

Aujourd'hui, malgré qu'elle continue d'effectuer le même nombre d'opérations tous les mois, quelques-uns de ses besoins ont changé : elle travaille maintenant à distance, voyage rarement et gère ses finances sur son téléphone. Sans réévaluer si les caractéristiques de son compte correspondent à son utilisation actuelle, elle continuera à payer des frais pour des services dont elle n'a plus besoin. Sara pourrait réduire ses coûts en choisissant un autre compte.

Caractéristique ou utilisation du compte	Compte actuel : compte privilège de l'une des six grandes banques	Autre possibilité: Compte actuel avec opérations illimitées	Autre possibilité : compte numérique sans frais
Frais mensuels de tenue de compte	30,95 $	17,95 $	0,00 $
Accès aux services en succursale	Oui	Oui	Non
Rabais sur une carte de crédit de voyage	Oui	Oui	Non
Nombre mensuel d'opérations de débit incluses	Illimité	Illimité	Illimité
Nombre mensuel d'opérations de débit effectuées	30	30	30
Solde de clôture minimal quotidien exigé pour annuler les frais de tenue de compte	6 000 $	4 000 $	S. O.
Nombre de mois par année pendant lesquels le solde de clôture minimal quotidien exigé pour annuler les frais de tenue de compte n'est pas maintenu	6	6	S. O.
Total des frais annuels	185,70 $	107,70 $	0,00 $

Principale constatation 2 : La dispense de frais liée à un solde quotidien minimal peut réduire les frais bancaires, mais peut également comporter des inconvénients cachés

Les dispenses de frais liées à un solde quotidien minimal peuvent réduire le coût des services bancaires pour certains consommateurs et donner accès à des services et à des avantages groupés qui, autrement, pourraient devoir être achetés séparément. Toutefois, l'avantage financier dépend de la capacité du consommateur à maintenir le solde requis en tout temps ainsi que des autres utilisations possibles de ces fonds. Si le solde du compte est inférieur au seuil, même de 1 $, la dispense de frais est perdue et des frais de tenue de compte sont facturés.

Détenir des fonds dans un compte pour respecter les exigences en matière de solde quotidien minimal comporte également des coûts de renonciation, car ces fonds pourraient être utilisés à d'autres fins susceptibles de générer des avantages financiers plus importants. Par exemple, au lieu de détenir 4 000 $ dans un compte chèques à faible taux d'intérêt ou sans intérêt, ces fonds pourraient être utilisés pour :

- **rembourser vos dettes :** avec un taux d'intérêt de 21,99 % sur une carte de crédit, cela pourrait réduire les frais d'intérêt d'environ 974 $ sur un an;
- **générer un rendement sur des placements :** à un taux d'intérêt de 2 %, cela rapporterait environ 80 $ sur un an.

Tableau 5 Intérêts mensuels qui auraient pu être gagnés à différents taux d'intérêt annuels

Solde quotidien minimal retenu	Intérêts mensuels perdus à 1,0 %	Intérêts mensuels perdus à 2,0 %	Intérêts mensuels perdus à 3,0 %
3 000 $	2,50 $	5,00 $	7,50 $
4 000 $	3,33 $	6,67 $	10,00 $
5 000 $	4,17 $	8,33 $	12,50 $
6 000 $	5,00 $	10,00 $	15,00 $

Tableau 6 Intérêts mensuels sur les dettes qui auraient pu être évités à différents taux d'intérêt annuels

Solde quotidien minimal retenu	Intérêts mensuels sur les dettes à 9,99 %	Intérêts mensuels sur les dettes à 13,99 %	Intérêts mensuels sur les dettes à 21,99 %

3 000 $	26,15 $	37,31 $	60,87 $
4 000 $	34,87 $	49,74 $	81,16 $
5 000 $	43,58 $	62,18 $	101,45 $
6 000 $	52,30 $	74,62 $	121,73 $

Les calculs du tableau ci-dessus supposent que les intérêts sont calculés quotidiennement, mais facturés mensuellement. À titre d'exemple, les frais d'intérêt annuels sur un an ont été divisés par 12 pour estimer les valeurs mensuelles moyennes. Ces estimations ne tiennent pas compte de la capitalisation pluriannuelle.

Les consommateurs qui ne sont pas en mesure de constamment maintenir un solde quotidien minimal ou qui subissent des coûts de renonciation parce qu'ils détiennent des fonds inutilisés pourraient avoir intérêt à se tourner vers d'autres fournisseurs de services financiers qui offrent des forfaits de compte comparables moins coûteux et assortis de comptes portant intérêt.

Frais d’opération excédentaire

Contexte

Les opérations de débit sont des opérations qui réduisent le solde d’un compte de dépôt. Elles comprennent les retraits en espèces, les paiements de factures, les paiements par chèque, les virements Interac et les achats par carte de débit en magasin ou en ligne.

Les consommateurs peuvent effectuer des opérations de débit de diverses façons, notamment dans les succursales bancaires, aux GA et à l’aide des services bancaires mobiles, en ligne ou téléphoniques.

Les comptes de dépôt sont généralement assortis d’un nombre maximal mensuel d’opérations de débit ou d’un nombre illimité d’opérations. Si les consommateurs dépassent le nombre maximal mensuel d’opérations de leur forfait, des frais d’opération excédentaire sont facturés.

Barème de frais

Pour les comptes chèques, le nombre maximal mensuel d’opérations varie selon le type de compte. Du côté des banques ayant des succursales :

- les **comptes de base** comprennent généralement de 12 à 18 opérations sans frais;
- les **comptes standards** comprennent généralement au moins 25 opérations sans frais;
- les **comptes privilèges** comprennent généralement un nombre illimité d’opérations.

Les banques numériques et les entreprises de technologie financière proposent habituellement un nombre illimité d’opérations dans l’ensemble de leurs offres de comptes.

Comparativement aux comptes chèques, les comptes d’épargne comprennent habituellement moins d’opérations sans frais et comportent des frais plus élevés pour les opérations excédentaires.

Tableau 7 Nombre maximal d'opérations et frais d'opération excédentaire généralement constatés chez les banques ayant des succursales

Type de compte	Nombre maximal d'opérations	Frais d'opération excédentaire
Compte de base	12–18	1,25 $
Compte standard	25, ou illimité	1,25 $
Compte privilège	Illimité	S. O.
Compte d'épargne	0–2	5,00 $

Frais d’opération excédentaire

Chez les banques ayant des succursales, les frais d’opération excédentaire sont généralement évalués par opération et établis à 1,25 $ par opération. Les comptes d’épargne prévoient habituellement des frais d’opération excédentaire plus élevés, souvent de 5 $ par opération. Les comptes assortis d’un nombre illimité d’opérations ne comportent pas de frais d’opération excédentaire.

Les banques numériques et les entreprises de technologie financière ne facturent pas de frais d’opération excédentaire, car leurs produits sont structurés sans nombre maximal prédéterminé d’opérations.

Frais de virement Interac

Un virement Interac est un service de paiement électronique qui permet aux particuliers d’envoyer ou de recevoir des fonds directement entre des comptes bancaires au Canada au moyen de services bancaires en ligne ou mobiles.

Les virements Interac sont habituellement inclus dans le nombre maximal d’opérations associé au forfait du compte. Cela dit, certaines exceptions sont à prévoir :

- Les comptes de dépôt sans opérations incluses traitent chaque virement Interac comme une opération individuelle et prévoient la facturation de frais en conséquence.

- Certains forfaits de compte comportent un nombre maximal distinct d’opérations pour les virements Interac en plus du nombre maximal global d’opérations, et des frais sont facturés lorsque l’une ou l’autre des limites sont dépassées.

- Des frais distincts pour les virements Interac peuvent continuer d’être facturés dans le cadre d’anciens forfaits de compte, et ce, malgré le fait que ces opérations sont incluses sans frais supplémentaires dans les nouvelles offres de compte.

Les fournisseurs de services financiers déterminent les montants maximaux qui peuvent être transférés quotidiennement, hebdomadairement et mensuellement par virement Interac (voir le tableau 8). Du côté des six grandes banques, les limites quotidiennes se situent généralement entre 3 000 $ et 10 000 $, tandis que les petites et moyennes banques et les entreprises de technologie financière permettent le virement de montants beaucoup plus élevés. Les consommateurs qui doivent transférer des montants supérieurs à ces limites peuvent être tenus d’effectuer plusieurs transactions qui sont comptabilisées au titre de leur limite mensuelle, ou de recourir à d’autres services de virement, comme les virements télégraphiques, qui entraînent la facturation de frais supplémentaires.

Tableau 8 Limites des montants maximaux des virements Interac généralement constatées chez les fournisseurs de services financiers

Type d'institution	Limite quotidienne	Limite hebdomadaire	Limite mensuelle
Six grandes banques	3 000 $–10 000 $	10 000 $–14 000 $	20 000 $–30 000 $
Petites et moyennes banques	3 000 $–10 000 $	10 000 $–20 000 $	20 000 $–50 000 $
Banques exclusivement numériques et	3 000 $–5 000 $	10 000 $–20 000 $	20 000 $–50 000 $
Entreprises de technologie financière	5 000 $–50 000 $	10 000 $–100 000 $	20 000 $–250 000 $

Opérations en libre-service et avec service

Certains forfaits de compte établissent une distinction entre les opérations en libre-service et les opérations avec service intégral. Les opérations en libre-service comprennent généralement les activités effectuées à l'aide des canaux numériques ou des guichets automatiques, tandis que les transactions avec service intégral nécessitent l'aide du personnel de la succursale.

Certains forfaits de compte comportent des limites distinctes pour les opérations avec service intégral, en plus d'une limite mensuelle globale pour les opérations. Par conséquent, une seule et même opération pourrait être prise en compte au regard de plusieurs limites et entraîner la facturation de plus d'un type de frais.

Par exemple, un retrait en espèces effectué en succursale pourrait être pris en compte à la fois dans la limite mensuelle globale pour les opérations et dans la limite d'opérations avec service intégral, ce qui donnerait lieu à la facturation de frais distincts si les deux limites sont dépassées.

Communication

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. Les renseignements relatifs aux frais d'opération excédentaire sont communiqués de façon générale dans la convention de compte et la grille tarifaire. La communication du nombre maximal d'opérations et des frais d'opération excédentaire vise à garantir que les consommateurs sont informés des frais applicables avant d'effectuer des opérations.

Les frais d'opération excédentaire sont habituellement évalués à la fin du cycle de facturation, selon l'utilisation mensuelle totale, et figurent sur le relevé de compte mensuel du client.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 3 : Il peut être difficile pour les consommateurs d'éviter de payer des frais d'opération excédentaire sans moyen de suivre le nombre d'opérations effectuées

Les consommateurs peuvent avoir de la difficulté à suivre leurs opérations tout au long du cycle de facturation et à prévoir quand des frais d'opération excédentaire seront facturés. Les données de l'industrie indiquent que certains consommateurs paient des frais d'opération excédentaire importants, ce qui donne à penser qu'ils pourraient réduire leurs frais bancaires globaux en choisissant un forfait plus coûteux comprenant davantage d'opérations.

Les frais d'opération excédentaire dépendent de l'ensemble des mouvements sur le compte pendant le cycle de facturation. Compte tenu des exigences actuelles :

- les frais d'opération excédentaire sont évalués après qu'ils ont été engagés;
- les banques n'ont pas l'obligation d'aviser les consommateurs lorsque ces derniers sont sur le point d'atteindre ou de dépasser le nombre maximal d'opérations qu'ils peuvent effectuer.

Par conséquent, les consommateurs peuvent se rendre compte que des frais d'opération excédentaire ont été facturés seulement après la fin du cycle de facturation.

Les exigences actuelles en matière de communication (p. ex. les alertes de solde peu élevé) pourraient être adaptées de manière à envoyer des notifications en temps opportun lorsque les consommateurs sont sur le point d'atteindre le nombre maximal d'opérations qu'ils peuvent effectuer ou engagent des frais d'opération excédentaire. Des rappels répétés permettraient d'insister sur l'importance de ces coûts et pourraient inciter les consommateurs à revoir l'utilisation qu'ils font de leur compte ou à envisager d'autres options qui correspondent davantage à leurs besoins.

Des possibilités supplémentaires d'améliorer la transparence sont abordées dans le chapitre « Transparence » du présent rapport.

Principale constatation 4 : Les anciens forfaits de compte peuvent donner lieu à la facturation de coûts plus élevés pour les activités bancaires courantes

Environ 10 % des consommateurs continuent d'utiliser d'anciens forfaits mensuels de compte. Ces forfaits ne sont plus offerts pour l'ouverture de nouveaux comptes de dépôt, mais ils demeurent utilisés par les titulaires de compte actuels.

Les comparaisons avec les offres actuelles donnent à penser que les anciens forfaits mensuels de compte sont généralement associés à des frais plus élevés, à des limites d'opérations inférieures et à des frais distincts pour les services qui sont habituellement inclus dans les produits récents.

Un exemple notable est la tarification du service de virement Interac. Alors que la plupart des forfaits de comptes courants incluent les virements Interac dans le nombre maximal mensuel d'opérations, bon nombre d'anciens forfaits maintiennent la facturation de frais de virement Interac distincts. En date de 2025, les consommateurs qui se voient facturer des frais de virement Interac utilisent le plus souvent d'anciens forfaits de compte.

Les consommateurs utilisent de plus en plus les canaux mobiles et en ligne pour effectuer leurs opérations bancaires courantes. Par exemple, les transferts en ligne, qui consistent presque exclusivement en des virements Interac au Canada, ont triplé entre 2017 et 2022[10].

Il est possible qu'un ancien forfait de compte ne corresponde plus aux besoins d'un consommateur si ce dernier a modifié au fil du temps la façon dont il effectue ses opérations. Il serait avantageux pour les consommateurs d'examiner leurs forfaits de compte afin d'évaluer si des options nouvelles répondent mieux à leurs besoins ou si leurs anciens forfaits de compte continuent de représenter le meilleur rapport qualité-prix.

[10] Prairie Payments Joint Venture. (2 novembre 2023). *Massive growth in online and electronic transfers shows Canadians embracing modern payments*. (disponible en anglais seulement)

Scénario illustratif de consommation : l'histoire de Robert

Robert a ouvert son compte chèques dans l'une des six grandes banques en 2009, au moment où il commençait son premier emploi à temps plein. À l'époque, son forfait répondait bien à ses besoins et, au cours des 17 dernières années, il n'a jamais revu son choix.

Cependant, les habitudes bancaires de Robert et le marché ont évolué. Robert effectue maintenant environ 4 virements Interac par mois et environ 15 autres opérations, ce qui reflète un virage vers des paiements numériques plus fréquents. Au cours de cette période, sa banque a mis en place de nouvelles options de compte assorties de frais de tenue de compte moins élevés et de virements Interac inclus dans le nombre d'opérations sans frais.

Robert, sans changer ses habitudes bancaires, pourrait donc économiser 134,40 $ par année simplement en délaissant son ancien forfait et en se prévalant d'une offre actuelle mieux adaptée à ses habitudes d'utilisation.

Caractéristique	Forfait antérieur	Forfait actuel
Frais de tenue de compte mensuels	11,95 $	4,00 $
Nombre d'opérations incluses	25	18
Virements Interac inclus	1	Inclus dans la limite d'opérations
Frais par virement Interac excédentaire	1,50 $	S. O.
Frais pour opération excédentaire	1,25 $	1,25 $
4 virements Interac de Robert	3 opérations excédentaires × 1,50 $ = 4,50 $	Compris dans la limite d'opérations —aucuns frais supplémentaires
15 autres opérations de Robert	Aucun dépassement de limite — aucuns frais supplémentaires	1 opération excédentaire × 1,25 $ = 1,25 $
Coût mensuel total	16,45 $	5,25 $
Coût annuel total	197,40 $	63,00 $

Principale constatation 5 : Les consommateurs qui utilisent leur compte d'épargne pour effectuer des opérations paient souvent des frais évitables

Les comptes d'épargne sont essentiellement conçus pour conserver des fonds et générer des intérêts. Comparativement aux comptes chèques, ils sont assortis d'un nombre d'opérations moins élevé et de frais d'opération excédentaire plus élevés. Par conséquent, les consommateurs qui utilisent un compte d'épargne pour effectuer des opérations courantes peuvent engager des coûts plus élevés que ceux qui effectuent des opérations semblables au moyen d'un compte chèques.

Les données de l'industrie suggèrent que certains consommateurs utilisent leurs comptes d'épargne d'une manière qui ne correspond pas à l'objectif ou au barème de frais de ces comptes.

Dans bien des cas, les frais d'opération dans les comptes d'épargne peuvent être évités. Les consommateurs peuvent transférer des fonds entre les comptes chèques et d'épargne qu'ils détiennent à la même banque, et ces transferts ne sont généralement pas comptabilisés dans le nombre maximal d'opérations incluses ou n'entraînent pas la facturation de frais d'opération excédentaire. Les consommateurs peuvent donc conserver des fonds dans un compte d'épargne et transférer de l'argent dans un compte chèques, au besoin, pour effectuer des opérations courantes, ce qui peut les aider à éviter des frais supplémentaires.

Scénario illustratif de consommation : l'histoire de Yasmin

Yasmin, une jeune consommatrice, a deux comptes auprès d'une des six grandes banques :

- un compte chèques de base qui inclut 18 opérations par mois;
- un compte d'épargne qui inclut 1 opération sans frais par mois, ainsi que des frais de 5 $ pour chaque opération supplémentaire.

Comme de nombreux jeunes consommateurs, Yasmin compte beaucoup sur le débit pour faire ses achats de tous les jours. Un après-midi, elle règle ses achats dans un magasin avec sa carte de débit et sélectionne par inadvertance son compte d'épargne plutôt que son compte chèques sur le terminal de paiement. Elle ne s'en rend pas compte et le paiement est traité comme d'habitude.

Pendant le reste du mois, cette situation se produit encore quelques fois sans qu'elle s'en aperçoive. À la fin du mois, Yasmin examine son relevé et se rend compte que plusieurs opérations ont été traitées dans son compte d'épargne, y compris des frais de 15 $.

Routage des opérations	Résultat prévu (toutes les opérations traitées au moyen du compte chèques)	Résultat réel (opérations traitées par erreur au moyen du compte d'épargne)
Compte chèques — opérations effectuées	14	10
Compte chèques — opérations incluses	18	18
Compte chèques — frais pour opération excédentaire	0,00 $	0,00 $
Compte d'épargne — opérations effectuées	0	4
Compte d'épargne — opérations incluses	1	1
Compte d'épargne — frais pour opération excédentaire	0,00 $	3 × 5,00 $ = 15,00 $
Total des frais pour le mois	0,00 $	15,00 $

Incidence annuelle (si la situation se répète)	0,00 $	180,00 $ par année

Principale constatation 6 : Les consommateurs continuent d'engager des frais d'opération excédentaire

Les banques numériques et les entreprises de technologie financière offrent des comptes de dépôt comportant d'autres barèmes de frais. Certaines banques exclusivement numériques et certaines entreprises de technologie financière proposent des comptes illimités à faible coût qui n'exigent pas que les consommateurs détiennent des fonds pour respecter les exigences de solde quotidien minimal. Malgré la disponibilité de ces solutions de rechange à moindre coût, de nombreux consommateurs continuent d'engager des frais d'opération excédentaire et de conserver des forfaits de compte avec un nombre limité d'opérations qui ne correspondent peut-être pas à leurs besoins bancaires. Il se peut donc qu'ils ne tirent pas pleinement parti des occasions existantes de réduire leurs coûts bancaires.

Tableau 9 Optimisation des coûts pour une personne ayant un seul compte

Caractéristique	Option 1 : Nombre illimité d'opérations avec une banque ayant des succursales	Option 2 : Nombre illimité d'opérations avec une banque numérique	Option 3 : Nombre illimité d'opérations avec une entreprise de technologie financière
Nombre illimité d'opérations	Oui	Oui	Oui
Accès aux services en succursale	Oui	Non	Non
Frais de tenue de compte	16,95 $–30,95 $[1]	0 $	0 $
Total des frais annuels	203,40 $–371,40 $	0 $	0 $

[1] Les consommateurs qui maintiennent un solde quotidien minimal assumeraient plutôt un coût de renonciation. Les comptes offrant un nombre illimité d'opérations peuvent comporter d'autres avantages, qui ne sont pas présentés ici, lesquels pourraient avoir une incidence sur la stratégie optimale à adopter.

Opter pour une banque exclusivement numérique ou une entreprise de technologie financière peut aider à réduire les frais. Cependant, cette option pourrait être moins attrayante pour les consommateurs pour qui l'accès aux succursales, ou les autres avantages associés aux comptes illimités des banques ayant des succursales, est important.

Tableau 10 Optimisation des coûts pour une personne ayant un compte de dépôt auprès de plusieurs fournisseurs de services financiers

Caractéristique	Option 1 : Nombre illimité d'opérations avec une banque ayant des succursales	Option 2 : Compte de base auprès d'une banque ayant des succursales, combiné à un compte offrant un nombre illimité d'opérations auprès d'une banque numérique ou d'une entreprise de technologie financière
Nombre illimité d'opérations	Oui	Oui
Accès aux services en succursale	Oui	Oui
Frais de tenue de compte	16,95 $–30,95 $[1]	3,95 $
Total des frais annuels	203,40 $–371,40 $	47,40 $

[1] Les consommateurs qui maintiennent un solde quotidien minimal pourraient bénéficier de l'annulation de leurs frais de tenue de compte, mais assumeraient plutôt un coût de renonciation. Les comptes offrant un nombre illimité d'opérations peuvent comporter d'autres avantages, qui ne sont pas présentés ici, lesquels pourraient avoir une incidence sur la stratégie optimale à adopter.

Selon leurs besoins et leurs préférences, certains consommateurs peuvent choisir d'utiliser une combinaison de comptes, comme un compte de base qui offre un accès à la succursale en plus d'un compte numérique sans frais pour les opérations quotidiennes.

Frais de guichet automatique

Contexte

Les guichets automatiques (GA) offrent un accès en libre-service 24 heures sur 24 à de l'argent comptant et à des services bancaires de base. Selon le guichet et son opérateur, les consommateurs peuvent également déposer ou transférer des fonds, payer des factures ou consulter le solde de leur compte (voir l'Annexe 3 : Demande d'argent comptant et réseau de guichets automatiques du Canada).

La gamme de services offerts à un GA dépend en grande partie de son propriétaire et de son exploitant, ainsi que de l'endroit où se trouve le guichet.

Les GA qui appartiennent à une institution financière et qui se trouvent dans une succursale de cette même institution offrent aux clients de l'institution une gamme complète de services, notamment des retraits en espèces, des dépôts, des virements, des paiements de factures et la consultation du solde. Les services offerts aux personnes qui ne sont pas des clients de l'institution se limitent généralement aux retraits en espèces.

Les GA qui appartiennent à une institution financière, mais qui ne se trouvent pas dans une succursale de cette même institution, offrent des services semblables aux clients de l'institution, exception faite de l'acceptation des dépôts. Les services offerts aux personnes qui ne sont pas des clients de l'institution se limitent généralement aux retraits en espèces.

Les GA privés à étiquette blanche offrent généralement aux consommateurs uniquement des services de retrait en espèces.

Selon les données de la Banque du Canada, le réseau de GA du Canada comprend environ 60 000 GA, dont environ 18 000 (ou environ 30 %) appartiennent à des banques. Certaines institutions financières offrant uniquement des services numériques disposent de leurs propres GA, tandis que d'autres s'appuient plutôt sur les GA appartenant à d'autres institutions financières et à des exploitants indépendants de guichets automatiques.

Le réseau partagé principal qui relie les GA au Canada est exploité par Interac, une société privée régie par les grandes institutions financières du Canada[11]. Interac achemine les demandes d'opérations (p. ex. les retraits en espèces et la consultation du solde) entre les GA et les banques des consommateurs.

[11] Les actionnaires d'Interac représentent un groupe diversifié d'organisations de services financiers qui comprend des banques, des coopératives de crédit, des caisses populaires et des acquéreurs de paiements.

Barème de frais

Les retraits aux GA sont habituellement comptabilisés dans le nombre d'opérations comprises dans le forfait de compte du consommateur. Si un consommateur dépasse sa limite mensuelle d'opérations, des frais d'opération excédentaire sont alors facturés, ce qui a pour effet d'augmenter le coût des retraits.

Les retraits en espèces effectués aux GA appartenant à la banque du consommateur sont habituellement inclus sans frais dans le forfait de compte.

Lorsque les consommateurs utilisent des GA n'appartenant pas à leur banque, des frais s'appliquent. Les frais de GA sont habituellement facturés par opération (p. ex. par retrait). Les consommateurs peuvent engager plusieurs frais au cours d'une seule opération effectuée à un GA, notamment les suivants :

Frais d'accès au réseau : frais fixes facturés par la banque du consommateur lorsque ce dernier retire de l'argent d'un GA qui n'appartient pas à sa banque. Les frais facturés pour retirer de l'argent à un GA à l'extérieur du Canada sont habituellement plus élevés. Les frais d'accès au réseau ne sont pas communiqués au consommateur au moyen d'un message à l'écran pendant l'exécution de l'opération.

Frais de commodité : frais fixes facturés par l'exploitant du GA lorsqu'un consommateur utilise un GA qui n'appartient pas à sa banque (cela comprend les GA privés indépendants à étiquette blanche ou les GA appartenant à une autre institution financière). Les frais de commodité sont communiqués au consommateur pendant l'exécution de l'opération au moyen d'un message à l'écran et sont inclus dans le total du montant retiré.

Frais d'opération de débit à l'étranger : frais variables facturés par la banque du consommateur pour les retraits au GA effectués à l'extérieur du Canada. Ces frais sont calculés en pourcentage du montant en dollars canadiens après conversion du montant en devises étrangères au taux établi par le réseau de paiement utilisé. Les frais d'opération de débit à l'étranger sont appliqués au montant total retiré, y compris les frais de commodité facturés par l'exploitant du GA à l'extérieur du Canada.

Tableau 11 Types de frais de GA et échelles de tarification associées

Type	Échelle
Frais d'accès au réseau	GA au Canada : de 0 $ à 2,00 $ par opération GA à l'extérieur du Canada : de 0 $ à 5,00 $ par opération
Frais de commodité	De 0 $ à 7,50 $ par opération

Frais d’opération de débit à l’étranger	Jusqu’à 3,5 % du montant total retiré, y compris les frais de commodité ajoutés

Selon les conditions de la convention de compte du consommateur, certaines banques et entreprises de technologie financière peuvent rembourser certains frais facturés par les exploitants tiers de GA.

Les coûts varient en fonction des propriétaires des GA et des fournisseurs de produits financiers

Tableau 12 Coût habituel des retraits au GA selon le propriétaire du GA et le fournisseur de services financiers

Frais	Banques ayant des succursales		Fournisseurs en ligne	
	GA appartenant à la banque du consommateur	GA n’appartenant pas à la banque du consommateur	Banques numériques[1]	Entreprises de technologie financière
Frais d’accès au réseau	S. O.	0 $–2,00 $	0 $–1,50 $	S. O.
Frais de commodité[2]	S. O.	3,00 $–7,50 $	0 $–7,50 $	0 $–7,50 $
Frais d’opération excédentaire	0 $–1,25 $	0 $–1,25 $	S. O.	S. O.
Coût total de l’opération pour le consommateur	0 $–1,25 $	3,00 $–10,75 $	0 $–9,00 $	0 $–7,50 $

[1] Certaines banques exclusivement numériques ont des guichets automatiques exclusifs où les clients peuvent retirer des fonds gratuitement (p. ex. la Banque Manuvie, Simplii, Tangerine).

[2] Certaines banques numériques et entreprises de technologie financière remboursent jusqu’à 5 $ en frais de commodité aux consommateurs.

Communication

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. Les renseignements relatifs aux frais de GA facturés par la banque du consommateur sont communiqués de façon générale dans la convention de compte et la grille tarifaire. En ce qui concerne

les frais liés aux GA, les exigences de communication visent à garantir que les consommateurs sont informés des frais applicables avant d'effectuer une opération au GA et qu'ils n'engagent pas de frais qui n'ont pas été communiqués.

Pratiques à l'étranger

Aux États-Unis, les consommateurs qui retirent de l'argent à un GA appartenant à une autre institution financière ou à un exploitant de GA privés à étiquette blanche doivent habituellement payer deux types de frais distincts, à savoir des frais de commodité établis par l'exploitant du GA et des frais d'accès au réseau facturés par leur propre institution financière. Selon la réglementation fédérale américaine, tous les frais d'utilisation des GA doivent être communiqués aux consommateurs avant que l'opération soit effectuée, et les consommateurs doivent consentir activement à l'exécution de l'opération.

Au Royaume-Uni, la plupart des retraits et dépôts en espèces effectués sur le réseau LINK sont gratuits pour les titulaires de carte qui utilisent une carte de débit émise par un membre du réseau. LINK permet de faire à la fois des opérations gratuites et payantes sur son réseau, avec des GA gratuits financés directement par les banques émettrices de cartes et les sociétés d'épargne immobilière au moyen de frais d'interchange. Tout exploitant de GA qui souhaite déployer des GA doit adhérer à LINK en tant que membre.

Un petit nombre d'exploitants de GA facturent des frais de commodité aux consommateurs pour les retraits en espèces. Les règles en vigueur au Royaume-Uni ne permettent pas la double facturation. Cela signifie qu'un exploitant peut facturer des frais directement aux consommateurs pour l'utilisation de ses GA ou exiger des frais d'interchange à l'émetteur de la carte, mais qu'il ne peut pas faire les deux. Les frais doivent être clairement indiqués à l'écran, et les GA payants doivent également être munis d'un écriteau indiquant que leur utilisation comporte des frais.

À l'opposé, le Canada n'a pas d'exigences législatives obligeant la communication des frais de GA à l'écran. La communication des frais est plutôt régie aux termes des exigences générales de communication des frais du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, ainsi que par les règles d'accès au réseau Interac qui permettent la facturation des frais de commodité des GA seulement lorsqu'ils sont communiqués à l'écran au moment du retrait en espèces.

Principales constatations et répercussions

Transparence

En pratique, la communication des frais de GA au moment du retrait en espèces est répartie entre plusieurs sources. Les consommateurs n'obtiennent pas un seul aperçu consolidé du coût total de l'opération avant de confirmer un retrait.

Les frais de compte – comme les frais d'accès au réseau et les frais d'opération excédentaire – sont communiqués dans les conventions de compte et les grilles tarifaires fournies par la banque du consommateur.

Les frais de commodité des GA sont communiqués séparément par les exploitants des GA au moyen de messages à l'écran.

Lorsque des forfaits de compte sont assortis d'un « nombre illimité d'opérations », cela ne signifie pas pour autant que tous les retraits effectués à un GA sont gratuits et dépend en réalité du type de GA utilisé et des conditions du compte. Les consommateurs peuvent tout de même engager des frais de commodité lorsqu'ils utilisent un GA appartenant à un exploitant tiers.

Principale constatation 7 : Les consommateurs pourraient ne pas connaître le coût total d'un retrait à un GA avant que l'opération ne soit terminée

Même si chacun des frais sont communiqués séparément, il est possible que les consommateurs ne s'attendent pas à ce que plusieurs frais s'appliquent à un seul retrait à un GA ou ne comprennent pas comment leurs habitudes d'utilisation influent sur le coût total de l'opération. Ils peuvent donc avoir du mal à déterminer, tant que l'opération n'aura pas été complétée, le montant total qu'ils paieront, comment ce montant est établi et quelle partie facture chacun des frais.

Principale constatation 8 : Le cumul des frais de GA peut augmenter le coût des retraits en espèces

Les frais de GA, qui représentent un coût rattaché à l'accès à l'argent comptant, peuvent varier considérablement selon la façon dont le retrait est effectué et l'endroit où il l'est. L'incidence des frais de GA n'est pas uniforme chez les consommateurs.

Lorsque les consommateurs utilisent un GA exploité par une autre banque que la leur ou un GA privé à étiquette blanche, ils peuvent devoir payer à la fois des frais d'accès au réseau facturés par leur propre banque ainsi que des frais de commodité facturés par l'exploitant du GA privé à étiquette blanche.

Les consommateurs des régions rurales ou éloignées, ainsi que ceux des quartiers urbains où il y a une forte concentration de GA indépendants ou de GA privés à étiquette blanche, ont peu d'options à moindre coût lorsque vient le temps de retirer de l'argent comptant.

Les consommateurs qui ont recours à l'argent comptant de façon soutenue – que ce soit en raison de circonstances personnelles, de préférences de paiement ou d'un accès limité à des solutions numériques – et qui doivent utiliser fréquemment les GA sont moins en mesure d'éviter ces frais. Ils sont également plus susceptibles d'engager des frais d'opération au niveau du compte lorsque le nombre de retraits au GA qu'ils effectuent dépasse le nombre maximum d'opérations incluses dans leur forfait de compte.

Scénario illustratif de consommation : l'histoire d'Ayden

Ayden a besoin de 20 $ comptant pour acheter de la nourriture à une foire locale. Il y a 3 GA à distance de marche, mais les frais varient considérablement selon lequel il choisit.

Pour le même retrait de 20 $, l'utilisation d'un GA qui n'est pas exploité par sa banque pourrait lui coûter jusqu'à huit fois plus en frais.

	Option 1 : retrait de 20 $ à un GA appartenant à la banque d'Ayden	Option 2 : retrait de 20 $ à un GA appartenant à une autre banque	Option 3 : retrait de 20 $ à un GA privé à étiquette blanche
La banque d'Ayden facture des frais d'accès au réseau s'il utilise un GA qui ne lui appartient pas	S. O.	2,00 $	2,00 $
Les frais de commodité perçus par le propriétaire du GA sont ajoutés au total des frais	S. O.	3,50 $	7,50 $
La banque d'Ayden facture des frais pour opération excédentaire puisqu'il a dépassé sa limite de transactions de débit pour le mois	1,25 $	1,25 $	1,25 $
Montant total en frais débité du compte du consommateur (CAD)	1,25 $	6,75 $	10,75 $

Frais d’insuffisance de fonds

Contexte

Des frais d’insuffisance de fonds sont facturés par les banques lorsqu’une opération est refusée parce que le compte ne comporte pas de protection contre les découverts et qu’il n’a pas suffisamment de fonds pour couvrir un chèque, un débit préautorisé, un paiement de facture ou un retrait autre.

En 2025, on estime que les frais d’insuffisance de fonds ont dépassé un milliard de dollars, ce qui en fait le coût à la consommation le plus élevé parmi les frais de service des comptes pour lesquels des données ont été recueillies.

Depuis mars 2026, le *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière* exige que les frais d’insuffisance de fonds facturés par les banques à l’égard des comptes de dépôt personnels :

- soient plafonnés à 10 $;
- ne soient pas appliqués si des frais d’insuffisance de fonds ont été facturés dans les deux derniers jours ouvrables ou si le découvert est inférieur à 10 $.

En plus d’entraîner la facturation de frais d’insuffisance de fonds, une opération refusée peut faire en sorte que les bénéficiaires (p. ex. les commerçants, les propriétaires fonciers, les fournisseurs de services publics, les prêteurs ou les organismes gouvernementaux) facturent aux consommateurs des « frais pour paiement refusé » pour couvrir les coûts associés aux paiements échoués ou retournés. Les commerçants facturent habituellement des frais pour paiement refusé de l’ordre de 20 $ à 40 $ par opération refusée.

Les frais pour paiement refusé sont assujettis à une combinaison de règles fédérales et provinciales :

- Ils sont plafonnés à 25 $ pour tous les ministères fédéraux aux termes du Règlement sur les intérêts et les frais administratifs.
- Le Règlement sur le taux d’intérêt criminel impose un plafond national de 20 $ aux frais pour paiement refusé facturés par les prêteurs sur salaire.
- Le Québec limite généralement les frais pour paiement refusé facturés par les bénéficiaires au recouvrement des frais bancaires réels qu’ils paient.

Références internationales

Une analyse du U.S. Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) suggère que le niveau des frais d'insuffisance de fonds ne correspond pas étroitement aux coûts sous-jacents engagés par les fournisseurs de services financiers.

Compte tenu du degré élevé d'automatisation des systèmes de paiement électronique, on estime que le coût marginal du traitement d'une opération pour insuffisance de fonds est relativement faible. Plutôt que de refléter le coût du recouvrement, les frais d'insuffisance de fonds servent essentiellement d'incitatifs comportementaux visant à encourager les consommateurs à maintenir un solde suffisant dans leurs comptes afin de respecter leurs obligations de paiement.

En 2021, le CFPB a exigé que les grandes banques rendent compte des recettes qu'elles tiraient des frais d'insuffisance de fonds. Les banques ont réagi en éliminant ces frais. Le CFPB a estimé qu'en 2023, 97 % des recettes tirées des frais d'insuffisance de fonds parmi les banques ayant plus de 10 milliards de dollars d'actifs avaient été éliminées, générant près de 2 milliards de dollars d'économies annuelles permanentes pour les consommateurs.

Au Royaume-Uni, les frais d'insuffisance de fonds, appelés « paiements refusés », ont diminué après la publication par la Financial Conduct Authority (FCA) des lignes directrices mises à jour en 2019. Les lignes directrices précisent que ces frais doivent raisonnablement refléter le coût réel d'un paiement refusé, ce qui incite de nombreuses banques à les réduire ou à les éliminer.

Barème de frais

Avant l'entrée en vigueur des modifications réglementaires en mars 2026, les banques canadiennes facturaient des frais d'insuffisance de fonds d'environ 45 $ à 48 $ par paiement refusé. La façon dont les banques traitaient les tentatives de paiement répétées variait, certaines facturant des frais d'insuffisance de fonds distincts chaque fois qu'une transaction était réessayée, ce qui avait comme résultat la facturation de plusieurs frais pour un même paiement échoué.

Le nouveau règlement fédéral plafonne les frais d'insuffisance de fonds à 10 $ et interdit aux banques de facturer plus d'une fois des frais d'insuffisance de fonds dans une période de deux jours ouvrables pour le même compte de dépôt personnel, sans égard au nombre de fois qu'un commerçant ou un bénéficiaire tente de traiter le même paiement.

La plupart des entreprises de technologie financière ne facturent pas de frais d'insuffisance de fonds. Elles refusent plutôt les opérations lorsqu'il n'y a pas suffisamment de fonds dans un compte.

Communication

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. Les renseignements relatifs aux frais d'insuffisance de fonds, y compris le montant facturé et les circonstances dans lesquelles les frais peuvent s'appliquer, figurent dans la convention de compte et la grille tarifaire. Ces exigences en matière de communication visent à garantir que les consommateurs sont informés des frais qu'ils pourraient devoir payer et qu'ils n'engagent pas de frais qui n'ont pas été communiqués.

En ce qui concerne les comptes de dépôt personnels, les banques doivent envoyer une alerte électronique à leurs clients lorsque le solde de leur compte est inférieur à 100 $ (seuil par défaut ou sous un seuil établi par le client). L'alerte doit également expliquer ce que les clients peuvent faire pour éviter les frais et le temps dont ils disposent pour le faire.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 9 : Une communication personnalisée fondée sur l'utilisation améliorerait la transparence des frais d'insuffisance de fonds

Les frais d'insuffisance de fonds sont précisés dans les conventions de compte et les grilles tarifaires, tandis que les alertes électroniques fournissent aux consommateurs des renseignements plus à jour et personnalisés qui peuvent les aider à gérer leurs comptes et à éviter la facturation de frais, notamment en ajoutant des fonds, en reportant un paiement ou en choisissant un autre mode de paiement.

La transparence entourant les frais d'insuffisance de fonds pose des défis en ce qui concerne la capacité des consommateurs à évaluer le coût cumulatif de ces frais au fil du temps. Les consommateurs peuvent avoir de la difficulté à suivre leurs habitudes transactionnelles, ce qui complique l'évaluation du montant total qu'ils paient en frais d'insuffisance de fonds à la longue et la détermination du compte ou des caractéristiques qui correspondent le mieux à leurs besoins.

Il pourrait être possible d'aider à relever ces défis et de soutenir une prise de décision plus éclairée chez les consommateurs. Les possibilités d'améliorer la transparence sont décrites dans le chapitre « Transparence » du présent rapport.

Frais de protection contre les découverts

Contexte

Un découvert se produit lorsqu'une banque permet l'exécution d'une opération, même si le consommateur n'a pas suffisamment de fonds dans son compte pour couvrir l'opération en question. Ce faisant, la banque accorde un crédit à court terme que le consommateur doit rembourser avec les intérêts applicables et les frais de découvert. Les frais de découvert diffèrent des frais d'insuffisance de fonds, qui eux sont facturés lorsqu'une opération est refusée.

Les banques offrent généralement une protection contre les découverts de trois différentes façons :

Protection mensuelle contre les découverts : des frais mensuels fixes sont facturés aux clients dont la demande de protection contre les découverts a été approuvée et qui couvre plusieurs situations de découvert au cours de la période de facturation. Des intérêts sont payables sur le montant à découvert et s'accumulent immédiatement[12].

Frais de protection contre les découverts payables à l'utilisation : des frais fixes sont facturés aux clients chaque fois qu'une opération de débit est traitée malgré une insuffisance de fonds dans le compte. Des intérêts sont payables sur le montant du découvert.

Frais de protection contre les découverts associés à un produit lié : des frais fixes sont facturés lorsqu'un client prend des dispositions à l'avance pour que des fonds soient transférés d'un produit lié (comme un compte d'épargne ou une marge de crédit) afin de couvrir des opérations lorsque son compte principal n'a pas suffisamment de fonds. Des frais sont habituellement facturés pour chaque transfert. Des intérêts sont payables lorsque le produit lié comporte l'octroi de crédit

Barème de frais

Les frais de protection contre les découverts sont traités comme une forme d'intérêt aux termes des lois fédérales. L'article 347 du *Code criminel* interdit de facturer des intérêts supérieurs à 35 % par année (taux criminel). Le Code criminel définit le terme « intérêt » au sens large, englobant non seulement les frais d'intérêts traditionnels, mais aussi certains frais associés à l'octroi de crédit, y compris les frais de protection contre les découverts. Il établit clairement à 5 $ le montant maximal pouvant être facturé par les banques pour un découvert.

[12] Certaines institutions imposent une protection mensuelle contre les découverts seulement pendant les mois où la protection est utilisée.

Les consommateurs risquent d'engager un ou plusieurs des frais suivants lorsqu'ils se retrouvent en situation de découvert :

- des frais de protection contre les découverts (mensuels ou payables à l'utilisation);
- des intérêts sur le solde à découvert.

La plupart des banques facturent 5 $ par mois pour les plans de protection contre les découverts et 5 $ par opération pour la protection contre les découverts payable à l'utilisation. Lorsque la couverture est offerte par l'intermédiaire d'un compte lié, les banques facturent habituellement des frais de 5 $ par transfert.

Les pratiques en matière de protection contre les découverts varient d'une institution à l'autre[13]. Par exemple, certaines banques annulent les frais mensuels de protection contre les découverts les mois où ils ne sont pas utilisés, tandis que d'autres les facturent sans égard à l'utilisation.

Dans le contexte du modèle de paiement à l'utilisation, certaines banques facturent des frais de protection contre les découverts chaque fois qu'un compte est à découvert, tandis que d'autres ne le font qu'une fois par jour, même si plusieurs opérations donnant lieu à un découvert sont effectuées. De nombreuses banques annulent également les frais de protection contre les découverts pour certains types de comptes, comme les comptes pour les étudiants ou les personnes âgées, ou dans le cadre des forfaits de comptes privilège.

Les banques du Canada appliquent un taux d'intérêt annuel de l'ordre de 19 à 22 % sur les montants à découvert, calculé quotidiennement et facturé mensuellement. La plupart des banques exigent également que le solde du découvert soit remboursé dans un délai précis (p. ex. 89 jours).

Certains autres fournisseurs de services financiers, comme les entreprises de technologie financière, permettent aux comptes d'afficher un solde négatif pendant une courte période (p. ex. 5 jours), ou si le compte est lié à une forme de crédit. Par exemple, KOHO Financial offre une marge de crédit sans intérêt assortie d'une limite standard de 225 $ pour les découverts liés à un compte.

Communication

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. Les renseignements relatifs aux frais de protection contre les découverts sont communiqués de façon générale dans la convention de compte et la grille tarifaire. Les banques sont tenues de communiquer les frais liés à la protection contre les découverts, y compris leur barème, quand ils s'appliquent, ainsi que les intérêts connexes. Ces exigences en matière de communication visent à garantir que les

[13] Certaines banques n'offrent pas de protection contre les découverts ni ne facturent de frais connexes. Dans ces cas, les opérations qui dépassent le solde disponible sont refusées.

consommateurs sont informés des frais qu'ils pourraient devoir payer et qu'ils n'engagent pas de frais qui n'ont pas été communiqués.

En ce qui concerne les comptes de dépôt personnels, les banques doivent envoyer une alerte électronique à leurs clients lorsque le solde de leur compte est inférieur à 100 $ ou à un seuil établi par le client. L'alerte doit également expliquer ce que les clients peuvent faire pour éviter les frais et le temps dont ils disposent pour le faire.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 10 : Une communication personnalisée fondée sur l'utilisation améliorerait la transparence des frais de protection contre les découverts

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. En ce qui concerne les comptes de dépôt, les banques sont tenues d'informer les clients des modifications apportées à certains frais et de fournir des relevés périodiques. Certaines banques offrent également à leurs clients l'accès à des outils et à des renseignements pour les aider à surveiller leurs comptes, à faire le suivi de leurs opérations et de leurs frais, et à gérer leurs finances.

Les consommateurs peuvent avoir une idée floue des habitudes d'utilisation, ce qui limite leur capacité à comprendre quand les frais seront appliqués, à comparer les produits en fonction du coût et à prendre des mesures pour réduire le total des frais à payer.

La transparence entourant les frais de protection contre les découverts pose des défis en ce qui concerne la capacité des consommateurs à évaluer le coût cumulatif de ces frais au fil du temps. Dans les faits, il est possible que les consommateurs doivent payer des frais fixes de protection contre les découverts, et ce, même pour les mois où ils n'ont pas eu besoin de la protection ou pendant lesquels plusieurs opérations ont été traitées alors que leur compte est déjà à découvert. Les consommateurs peuvent avoir de la difficulté à suivre leurs opérations, ce qui complique la détermination du compte et des caractéristiques qui correspondent le mieux à leurs besoins.

La transparence pourrait être améliorée au moyen d'une déclaration communiquée par les banques qui appuierait l'évaluation de la convenance du produit, notamment à l'aide de comparaisons avec des produits semblables et, le cas échéant, de renseignements sur d'autres options de compte offertes par la même banque. L'amélioration des exigences en matière de communication pourrait aider à relever ces défis et favoriser une prise de décisions plus éclairée chez les consommateurs. Les possibilités d'améliorer la transparence sont décrites dans le chapitre « Transparence » du présent rapport.

Principale constatation 11 : La protection contre les découverts peut être une solution de rechange à moindre coût pour les consommateurs dont certains paiements sont refusés

Pour les consommateurs qui engagent à l'occasion des frais d'insuffisance de fonds, la protection contre les découverts peut constituer une option à moindre coût, surtout lorsque les frais d'insuffisance de fonds sont combinés aux frais liés aux opérations ou aux paiements refusés.

Par exemple, les frais mensuels d'une protection contre les découverts peuvent être moins élevés que ceux d'une opération refusée, qui entraîne la facturation de frais d'insuffisance de fonds de 10 $, ou d'un paiement refusé par un commerçant, qui s'élèvent souvent entre 20 $ et 40 $ par opération, même après avoir comptabilisé les intérêts sur un solde de découvert à court terme peu élevé.



Scénario illustratif de consommation : l'histoire de Nadine

Nadine a 30 $ dans son compte chèques quand un paiement préautorisé de 50 $ pour sa facture de téléphone mobile est prélevé. Vers la fin du mois, un paiement préautorisé de 495 $ pour son véhicule sera prélevé, mais le solde de son compte ne sera pas assez élevé pour couvrir cette dépense tant qu'elle n'aura pas reçu son deuxième chèque de paie de 500 $.

Les 3 options suivantes illustrent comment différentes protections contre les découverts pourraient avoir une incidence sur les frais que Nadine paie :

- **Aucune protection contre les découverts** : les deux opérations sont refusées, ce qui entraîne la facturation de frais d'insuffisance de fonds de la part de sa banque et de frais pour paiement refusé de la part de son fournisseur de services mobiles.
- **Plan mensuel de protection contre les découverts (5 $ par mois et taux d'intérêt annuel de 22 %)** : les deux opérations sont traitées, mais Nadine paie des frais mensuels ainsi que des intérêts sur les soldes à découvert.
- **Protection contre les découverts payable à l'utilisation (5 $ par utilisation et taux d'intérêt annuel de 22 %)** : les deux opérations sont traitées, mais Nadine paie des frais de découvert pour chaque découvert ainsi que des intérêts sur les soldes à découvert.

Événement	Aucune protection contre les découverts	Forfait mensuel de protection contre les découverts	Protection contre les découverts payable à l'utilisation

Solde de départ	30 $	30 $	30 $
Facture de téléphone (paiement préautorisé de 50 $)	Opération refusée	Opération approuvée : -50 $	Opération approuvée : -50 $
Frais d'insuffisance de fonds	-10 $	S. O.	S. O.
Frais pour paiement refusé du commerçant[1]	-30 $	S. O.	S. O.
Frais de la protection contre les découverts payables à l'utilisation	S. O.	S. O.	-5 $
Dépôt du chèque de paie	+500 $	+500 $	+500 $
Facture de téléphone	Opération approuvée : -50 $	S. O.	S. O.
Solde au milieu du mois	440 $	480 $	475 $
Paiement du véhicule (paiement préautorisé de 495 $)	Opération refusée	Opération approuvée : -495 $	Opération approuvée : -495 $
Frais d'insuffisance de fonds	-10 $	S. O.	S. O.
Frais pour paiement refusé du commerçant	30 $	S. O.	S. O.
Frais de la protection contre les découverts payables à l'utilisation	S. O.	S. O.	-5 $
Dépôt du chèque de paie	+500 $	+500 $	+500 $
Paiement du véhicule	Opération approuvée : -495 $	S. O.	S. O.
Frais de découvert mensuels	S. O.	-5 $	S. O.
Total des frais (incluant les frais du commerçant)	80 $	5 $	10 $
Intérêt total sur les soldes à découvert[2]	S. O.	0,11 $	0,15 $
Solde à la fin du mois	405 $	479,89 $	474,85 $

[1] Les frais pour paiement refusé facturés par les commerçants se situent habituellement entre 20 $ et 40 $. Dans cet exemple, on utilise 30 $ comme point médian.

[2] En partant de l'hypothèse que chaque cas de solde négatif dure 5 jours. Les paiements d'intérêts sont calculés quotidiennement et facturés mensuellement à un taux d'intérêt annuel de 22 %.

Taux de majoration de la conversion monétaire

Contexte

Les banques facturent une majoration au consommateur lorsqu'elles doivent convertir une devise pour effectuer une opération au nom du consommateur. C'est ce qu'on appelle le « taux de majoration de la conversion monétaire »[14], qui représente la différence entre le taux de change « réel », à savoir le point médian entre les taux acheteur et vendeur au détail sur les marchés des changes (aussi appelé le taux de change du marché intermédiaire), et le taux appliqué à l'opération du consommateur.

Les fournisseurs de services non bancaires offrent des produits qui font concurrence à certains services de devises fournis par les banques. Ces produits comprennent les paiements transfrontaliers, les dépenses par carte de débit ou prépayée en devises étrangères et les comptes multidevises. Cependant, ces fournisseurs se spécialisent généralement dans des segments précis du marché et n'offrent pas la même gamme de services financiers que les banques.

Barème de frais

Les banques communiquent le taux de change qu'elles appliquent quand elles convertissent des devises, mais pas les majorations comme des coûts distincts. Les majorations peuvent être estimées en fonction des taux de change appliqués à certaines opérations. Les données disponibles indiquent que la majoration des taux de change varie généralement d'environ 1 % à 4 % par rapport au taux de change du marché intermédiaire. La majoration varie selon la banque, les devises échangées et les conditions du marché.

Certains autres fournisseurs de services financiers, notamment les entreprises de technologie financière, peuvent appliquer des taux de majoration plus faibles ou nuls.

Communication

Les renseignements sur le taux de change sont habituellement communiqués aux consommateurs au moment de la conversion, sous la forme d'un seul taux tout compris appliqué à l'opération. Ce taux tient compte à la fois du taux de change du marché sous-jacent et du taux de majoration de la conversion monétaire.

[14] Cette majoration s'ajoute aux frais liés au service sous-jacent, comme les frais pour les traites bancaires, les chèques, les virements internationaux, les virements télégraphiques et l'achat ou la vente de billets de banque étrangers.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 12 : Les taux de majoration de la conversion monétaire peuvent ne pas être totalement transparents pour les consommateurs, ce qui limite leur capacité à prendre des décisions éclairées

Le coût des services de conversion monétaire est intégré à un taux de change tout compris appliqué à l'opération du consommateur, sans transparence quant à la composante spécifique de majoration.

Le fait qu'un taux de majoration de conversion monétaire soit appliqué est habituellement précisé dans les conventions de compte en termes généraux, au moyen d'un libellé du genre : « Vous reconnaissez que le taux de change utilisé pourrait faire en sorte que nous tirions des recettes de la conversion ». Ces pratiques ne permettent pas aux consommateurs de quantifier la majoration appliquée.

Dans certains cas, les banques présentent un service connexe nécessitant une conversion monétaire (p. ex. les virements internationaux) comme étant gratuit, mais elles appliquent la majoration à la conversion monétaire elle-même.

L'inclusion du taux de majoration de conversion monétaire dans un taux de change tout compris donne lieu à une faible transparence, ce qui limite la capacité des consommateurs à évaluer pleinement le coût des conversions de devises étrangères lorsqu'ils choisissent un fournisseur de services.

Ce manque de transparence a été signalé comme une préoccupation dans d'autres administrations. Les décideurs européens ont noté que la tarification non transparente des opérations de change risque de limiter la capacité des consommateurs à comprendre le coût réel des paiements et d'affaiblir la concurrence entre les fournisseurs de services de change.

En réponse, l'Union européenne a mis en œuvre des mesures exigeant que les fournisseurs de services de paiement communiquent clairement, à l'avance et dans le coût total des opérations, le taux de majoration de conversion monétaire comme frais de conversion monétaire explicites qui doivent être communiqués séparément (voir l'Annexe 4 : Aperçu de la Directive 2014/92/UE de la Commission européenne : relevé de frais annuel).

Au Canada, dans le budget de 2025, le gouvernement a annoncé son intention d'envisager l'amélioration de la transparence des frais bancaires pour transfert transfrontalier, y compris les frais de change.

Principale constatation 13 : Le choix du fournisseur de services de change peut influer de manière substantielle sur le coût total des conversions de devises

Le taux de majoration de la conversion monétaire peut augmenter considérablement le coût total des transferts internationaux, en particulier pour les Canadiens qui envoient régulièrement de l'argent à l'étranger. Par exemple, un consommateur qui envoie 1 000 $ US par mois d'un compte en dollars canadiens à un membre de sa famille à l'étranger par l'intermédiaire d'un service bancaire pourrait payer environ 475 $ CA de plus que le taux de change du marché intermédiaire au cours d'une année.

En revanche, le recours à un fournisseur à moindre coût qui suit le taux de change du marché intermédiaire ou s'en rapproche pourrait permettre de réduire le coût annuel à environ 115 $ CA, ce qui représente une différence d'environ 360 $ CA par année.

Scénario illustratif de consommation : l'histoire de Michael

Chaque mois, Michael envoie 1 000 $ US à sa mère en Floride pour l'aider à payer ses frais de subsistance. Il utilise son compte chèques en dollars canadiens pour effectuer ce transfert international de fonds, car il est commode et intégré à ses services bancaires en ligne.

Lorsque Michael compare 3 fournisseurs, il découvre que l'envoi de la même somme de 1 000 $ US peut lui coûter un montant différent selon le taux de change et les frais que chaque fournisseur applique.

	Six grandes banques	Entreprise de technologie financière A[1]	Entreprise de technologie financière B
Montant reçu par la bénéficiaire ($ US)	1 000, 00 $	1 000,00 $	1 000,00 $
Taux de change appliqué[2] ($ CA/$ US)	1,4607	1,4210	1,4635
Coût en $ CA après la conversion	1 460,70 $	1 421,00 $	1 463,50 $
Frais de transfert[3] ($ CA)	0,00 $	9,46 $	0,00 $
Majoration estimée pour conversion de devises ($ CA)	39,70 $	0,00 $	42,50 $
Coût total pour 1 transfert	39,70 $	9,46 $	42,50 $
Coût annuel si l'opération est effectuée tous les mois ($ CA)	476,40 $	113,52 $	510,00 $

[1] Cet exemple est présenté avec un taux de majoration pour conversion de devises de 0 %, reflétant l'utilisation du taux de change du marché intermédiaire. Dans cet exemple, le transfert est financé au moyen d'un virement bancaire.

[2] Les taux de change et les frais des fournisseurs ont été constatés le 23 juin 2026. Par souci de simplicité, les chiffres présentés dans le tableau supposent un taux de change constant tout au long de l'année.

[3] Les frais de transfert sont des frais fixes appliqués pour initier ou traiter le paiement. Ils sont distincts de toute majoration pour conversion de devises intégrée au taux de change et s'y ajoutent. Les consommateurs qui comparent les fournisseurs devraient examiner à la fois le taux de change offert et les frais de transfert.

Frais d’opération de débit à l’étranger

Contexte

Les Canadiens peuvent utiliser leur carte de débit pour effectuer des achats à des points de vente à l’étranger (p. ex. en voyage ou en ligne avec des commerçants situés à l’étranger) ou retirer de l’argent aux GA à l’extérieur du Canada. Pour ces opérations, les banques imposent habituellement des frais d’opération de débit à l’étranger sur les achats et les retraits. Ces frais s’appliquent également aux montants remboursés ou crédités, ce qui augmente le coût total des opérations comportant des retours.

Pour ces opérations, la banque ne procède pas à la conversion des devises. La conversion est plutôt traitée par l’exploitant du réseau de paiement utilisé pour l’opération (p. ex. Visa, Mastercard, Interac).

Barème de frais

La plupart des banques facturent des frais d’opération de débit à l’étranger qui varient entre 2,5 % et 3,5 %, celui de 2,5 % étant le plus courant. Les frais sont calculés en dollars canadiens une fois que la devise a été convertie à l’aide du taux de change déterminé par l’exploitant du réseau de paiement utilisé.

Les banques numériques ont adopté des approches de tarification plus diversifiées, certaines facturant 2,5 % et d’autres aucuns.

Les autres fournisseurs de services financiers, comme les entreprises de technologie financière, proposent la plus grande diversité de prix. Certains ne facturent aucuns frais d’opération de débit à l’étranger, tandis que d’autres utilisent des modèles de tarification échelonnée ou fondée sur des forfaits. Dans ces modèles, les forfaits à faible coût comprennent habituellement des frais d’opération de débit à l’étranger allant jusqu’à environ 1,5 %, tandis que les forfaits à taux plus élevé ou à primes peuvent annuler entièrement ces frais.

Communication

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. Les renseignements relatifs aux frais d’opération de débit à l’étranger sont communiqués de façon générale dans la convention de compte et la grille tarifaire. Les exigences de communication visent à garantir que les consommateurs sont informés des frais applicables et qu’ils n’engagent pas de frais qui n’ont pas été communiqués.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 14 : Les exigences en matière de communication liées aux frais d'opération de débit à l'étranger ne favorisent pas la transparence des prix, ce qui limite la capacité des consommateurs à évaluer les coûts et à choisir le type de paiement le plus convenable

Le moment de la communication et le contenu de cette dernière donnent lieu à un degré relativement faible de transparence en ce qui concerne les frais d'opération de débit à l'étranger.

Les frais d'opération de débit à l'étranger ne sont pas présentés aux points de vente ou aux GA lorsque l'opération est initiée. De plus, ces frais sont intégrés au coût global de l'opération, sans communication distincte du taux de change appliqué à l'opération. Les consommateurs peuvent donc avoir de la difficulté à comprendre le coût total d'une opération, notamment les diverses composantes des frais totaux et le rôle de chaque partie qui applique des frais.

Ce manque de clarté dès le départ peut amener les consommateurs à engager des coûts plus élevés que prévu et limiter leur capacité de comparer les options et de choisir des solutions à moindre coût.

Principale constatation 15 : Le choix du fournisseur peut influer de manière substantielle sur le coût total des frais d'opération de débit à l'étranger

Les frais d'opération de débit à l'étranger facturés par les banques traditionnelles peuvent s'accumuler rapidement par rapport à ceux des solutions à moindre coût. Par exemple, un voyageur canadien qui fait affaire avec l'une banque des six grandes banques et qui dépense 2 000 $ US en deux semaines devra payer près de 100 $ en frais d'opération de débit à l'étranger à un taux de 3,5 %. En comparaison, un fournisseur à moindre coût, comme une entreprise de technologie financière ou une banque exclusivement numérique (p. ex. Banque EQ), peut ramener ce coût à près de 0 $ pour la même somme dépensée.

Scénario illustratif de consommation : l'histoire de Paco

Paco prévoit des vacances de 2 semaines aux États-Unis. Il compte utiliser sa carte de débit pour régler des dépenses d'environ 2 000 $ US pendant le voyage. Avant de partir, il compare 3 options dont il pourrait se prévaloir en voyage : sa carte de débit émise par une des six grandes banques, une carte bancaire émise par une banque numérique et une carte émise par une entreprise de technologie financière.

Description	Six grandes banques	Banque numérique	Entreprise de technologie financière
Montant de l'opération ($ US)	2 000,00 $	2 000,00 $	2 000,00 $
Taux de change appliqué[1] ($ CA/$ US)	1,4210	1,4210	1,4210
Montant de l'opération converti en $ CA	2 842,00 $	2 842,00 $	2 842,00 $
Frais d'opération de débit à l'étranger	3,5 %	0 %	2,5 %
Montant des frais ($ CA)	99,47 $	0,00 $	71,05 $
Coût total ($ CA)	2 941,47 $	2 842,00 $	2 913,05 $

[1] Le taux de change réel appliqué à chaque opération variera selon le moment de l'opération et du réseau de paiement utilisé. Par souci de simplicité, cet exemple suppose que le même taux de change a été appliqué pour toutes les opérations.

Frais de transfert sortant

Contexte

Les banques proposent plusieurs types de produits enregistrés, notamment les suivants :

- Régime enregistré d'épargne-retraite (REER);
- Fonds enregistré de revenu de retraite (FERR);
- Compte d'épargne libre d'impôt (CELI);
- Compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP);
- Régime enregistré d'épargne-études (REEE);
- Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI);
- Compte de retraite avec immobilisation des fonds (CRIF);
- Fonds de revenu viager (FRV).

Ces produits sont établis conformément aux lois fédérales et sont régis par des règles relatives à l'admissibilité, aux plafonds de cotisation, aux retraits et au traitement fiscal applicable. Les produits enregistrés sont habituellement utilisés pour détenir des épargnes et des placements, y compris des dépôts en espèces, des certificats de placement garanti (CPG), des fonds communs de placement et d'autres titres admissibles. Les banques offrent généralement uniquement des comptes qui contiennent des dépôts en espèces et des CPG. D'autres comptes de placement contenant des actions, des obligations et d'autres titres peuvent être offerts par une filiale de la banque.

Les banques offrent également des produits de placement, comme des CPG et des fonds communs de placement pour les comptes non enregistrés (qui seraient assujettis aux règles fiscales usuelles). Les banques peuvent facturer des frais de transfert sortant lorsqu'un consommateur demande le transfert de ses actifs d'un compte enregistré ou non enregistré à un autre fournisseur de services financiers.

Les produits enregistrés et les produits de placement sont également proposés par les filiales des banques.

Les frais de transfert sortant sont facturés par la banque cédante pour chaque compte transféré, peu importe le solde du compte[15]. Trois grandes catégories définissent les types de transferts de comptes de placement qui interviennent entre les fournisseurs de services financiers :

Les **transferts en nature** consistent en des situations où des titres et des actifs fongibles entre fournisseurs de services financiers sont transférés en totalité au fournisseur destinataire, sans liquidation. Cela est possible seulement quand les deux fournisseurs de services financiers gèrent les produits transférés.

Les **transferts en espèces** consistent en des situations où le seul actif du compte est de l'argent comptant, ou dans lesquelles tous les actifs sont liquidés en espèces puis transférés. Les transferts en espèces peuvent entraîner des coûts supplémentaires ou des répercussions fiscales pour les consommateurs.

Les **transferts combinés ou mixtes** consistent en des situations où un compte transféré contient à la fois des produits qui peuvent être transférés en nature et des produits qui doivent être liquidés avant d'être transférés.

Les fournisseurs de services financiers destinataires peuvent offrir de rembourser les frais de transfert sortant, en tout ou en partie, souvent pendant des promotions d'une durée limitée ou sous réserve de conditions comme des seuils d'actif minimaux.

L'Association des banquiers canadiens a établi les Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré[16]. Aux termes de ces lignes directrices, les banques s'engagent à traiter le transfert de régimes enregistrés dans un délai maximal de 7 jours ouvrables en temps normal et de 12 jours ouvrables en période de pointe (c.-à-d. la période des impôts).

Barème de frais

Dans le budget de 2025, le gouvernement a annoncé son intention d'interdire l'imposition de frais de transfert sortant afin d'aider les Canadiens à changer de fournisseur de services financiers.

[15] Les comptes peuvent contenir plusieurs actifs, et les frais de transfert sortant ne dépendent pas du nombre d'actifs détenus dans chaque compte. Cependant, les consommateurs peuvent avoir plusieurs produits enregistrés, y compris des comptes du même type (p. ex. REER), dont chacun peut contenir un seul actif. Le cas échéant, des frais de transfert sortant s'appliqueront habituellement à chaque compte individuellement.

[16] L'engagement ne vise pas les comptes de placement non enregistrés.

Tableau 13 Principaux types de frais et échelles de tarification associées au Canada

Type de frais	Description	Échelle
Transfert intégral de compte	Frais facturés pour le transfert de tous les actifs d'un compte enregistré.	50 $–150 $ par compte
Transfert partiel de compte	Frais facturés pour le transfert d'une partie des actifs d'un compte enregistré.	25 $–75 $ par compte

Communication

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. Les renseignements relatifs aux frais de transfert sortant sont communiqués dans la convention de compte et la grille tarifaire. Les exigences de communication visent à garantir que les consommateurs sont informés des frais applicables et qu'ils n'engagent pas de frais qui n'ont pas été communiqués.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 16 : Les frais de transfert sortant peuvent décourager le transfert de comptes et affaiblir la pression concurrentielle

Les frais de transfert sortant peuvent constituer un obstacle aux transferts de comptes, et ce, même lorsque les consommateurs trouvent des solutions de rechange ou des produits à moindre coût qui correspondent mieux à leurs besoins. Même si les fournisseurs de services financiers destinataires peuvent offrir le remboursement des frais de transfert sortant, ces offres sont souvent conditionnelles, limitées dans le temps ou promotionnelles, ce qui peut avoir pour effet d'augmenter la complexité et l'incertitude entourant les décisions de transfert.

Les frais de transfert sortant peuvent constituer un obstacle au changement de fournisseur pour les consommateurs qui détiennent plusieurs comptes. Étant donné que des frais sont habituellement facturés par compte, le coût cumulatif du transfert de plusieurs comptes peut être important et, dans certains cas, prohibitif.

De plus, les frais de transfert sortant peuvent avoir une incidence démesurée sur les consommateurs dont le compte affiche un solde moins élevé que d'autres. Ces consommateurs pourraient ne pas être admissibles à un remboursement des frais par le fournisseur de services financiers destinataire si leur solde ne correspond pas au montant minimal requis pour y être admissible. Les frais fixes représentent

une plus grande part de leur épargne, et ils pourraient avoir besoin de plus de temps pour recouvrer le coût, ce qui pourrait annuler les avantages potentiels d’un changement, comme des frais moins élevés ou de meilleures caractéristiques de compte.

Produits de paiement prépayés

Contexte

Les produits de paiement prépayés peuvent être utilisés pour régler des achats, et certains permettent aussi d'effectuer des retraits en espèces aux GA. Ils peuvent généralement être utilisés partout où les cartes des principaux réseaux de cartes de paiement (Mastercard, Visa et American Express) sont acceptées. Ils sont disponibles en format physique et électronique.

Il existe plusieurs types de produits de paiement prépayés (voir l'Annexe 5 : Exemple de produits de paiement prépayés au Canada) :

Cartes rechargeables : certains produits de paiement prépayés peuvent être chargés et rechargés avec des fonds, les montants étant déterminés par l'utilisateur. Ils peuvent être liés à un compte de dépôt auprès d'un fournisseur de services financiers ou être des produits autonomes.

Cartes non rechargeables : le solde initial de ces produits est déterminé au départ (p. ex. 100 $) et aucun fonds supplémentaire ne peut être ajouté. Le produit ne peut plus être utilisé lorsque son solde atteint zéro.

Cartes de versements ou de prestations du gouvernement : ces produits sont conçus pour faciliter les versements ou les prestations du gouvernement, notamment pour les consommateurs qui n'ont peut-être pas accès à un compte bancaire.

Cartes multidevises : produits rechargeables permettant aux consommateurs de détenir, de convertir, de dépenser ou de retirer des fonds dans plusieurs devises.

Selon le Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements de 2025 :

- 81 millions d'opérations par produit prépayé d'une valeur de 7,4 milliards de dollars ont été effectuées en 2024.
- Le total des ajouts de fonds sur tous les produits prépayés a augmenté d'environ 9 % pour atteindre 12,4 milliards de dollars en 2024.
- Les ajouts de fonds moyens ont augmenté d'environ 2 % pour atteindre 185 $.

Au Canada, les produits de paiement prépayés sont émis par des banques et des sociétés de fiducie. Les entreprises de technologie financière en offrent également, généralement en partenariat avec des banques et des tiers qui appuient l'émission de cartes, la liaison de comptes bancaires et les services connexes.

Les produits de paiement prépayés diffèrent des cartes de paiement prépayées des magasins (aussi appelées « cartes-cadeaux » ou « cartes en boucle fermée »), qui peuvent être utilisées seulement auprès de certains commerçants ou groupes de magasins. Ces produits ne sont pas émis par les banques et ne sont pas réglementés par le gouvernement fédéral. Par conséquent, l'analyse ci-dessous n'en traite pas.

Cadre de réglementation

Les produits de paiement prépayés émis par les banques canadiennes sont réglementés aux termes de la *Loi sur les banques* et de ses règlements. En plus des exigences générales énoncées dans le chapitre du présent rapport intitulé « Contexte réglementaire : relations avec les clients et le public », le cadre prévoit ce qui suit :

- Le droit des consommateurs d'utiliser les fonds chargés ne doit pas expirer, sauf pour les produits promotionnels.

- Les banques ne doivent pas facturer de frais de tenue de compte pendant les 12 premiers mois suivant l'activation, sauf dans des cas particuliers, comme les produits promotionnels ou les produits rechargeables lorsque le consommateur a expressément consenti à la facturation.

Les produits de paiement prépayés émis au Canada par des sociétés de fiducie sous réglementation fédérale sont assujettis à la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et doivent respecter les exigences énoncées dans la législation et le Règlement sur les produits de paiement prépayés.

Les exigences imposées par la législation et les règlements sont semblables à celles de la *Loi sur les banques*, avec une distinction notable concernant les mécanismes externes d'examen des plaintes. Cette distinction est une caractéristique générale du cadre législatif et n'est pas propre aux produits de paiement prépayés.

La protection de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) peut s'appliquer aux produits de paiement prépayés lorsque les fonds sont détenus à titre de dépôts admissibles auprès d'une institution membre de la SADC et que les exigences de la SADC sont respectées. Les renseignements sur le produit de paiement prépayé doivent indiquer si les fonds ne sont pas assurés par la SADC.

Plusieurs provinces et territoires ont des règles qui s'appliquent aux produits de paiement prépayés, bien que la portée et l'approche de ces règles varient d'une administration à l'autre. Dans de nombreux cas, les règles provinciales et territoriales sont intégrées à des cadres plus vastes de protection des consommateurs.

Par exemple, la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec traite les produits de paiement prépayés comme des contrats de consommation aux termes de sa loi générale sur la protection du consommateur. Les règles provinciales ont tendance à mettre l'accent sur les cartes-cadeaux des détaillants, et certains cadres provinciaux excluent les produits de paiement prépayés émis par les

institutions financières lorsque ces produits peuvent être utilisés sur les principaux réseaux de cartes de paiement.

Barème de frais

Tableau 14 Types de frais et échelles de tarification associées aux produits de paiement prépayés émis au Canada

Type de frais	Description	Échelle
Activation/Achat	Frais uniques facturés à l'achat de la carte	3,95 $–15 $
Mensuels/Tenue de compte	Frais réguliers pour garder la carte active	0 $–22 $ par mois
Rechargement	Frais facturés pour ajouter des fonds à la carte	0 $–6,95 $ par rechargement
Inactivité	Frais facturés après une période sans transactions	2,50 $–5 $ par mois (après entre 90 jours et 12 mois d'inactivité, ou après l'expiration)
Retraits au GA	Frais facturés pour les retraits en espèces aux GA (au pays ou à l'étranger)	1,50 $–5 $ par opération
Frais d'opération de débit à l'étranger	Pourcentage facturé sur les opérations en devises étrangères	0 %–3 % du montant de l'opération
Cartes de remplacement	Coût de remplacement d'une carte perdue, volée ou expirée	0 $–15 $
Consultation du solde	Frais facturés pour consulter son solde au GA ou avec le soutien du service à la clientèle	0,50 $–2 $ par consultation
Personnalisation de carte	Frais facultatifs pour la production de cartes personnalisées	0 $–6,99 $
Transfert de solde / Fermeture	Frais facturés pour le transfert d'un solde résiduel ou pour la fermeture d'un compte	0 $–10 $

Communication

Les émetteurs de produits de paiement prépayés sont tenus de communiquer des renseignements clés aux consommateurs, notamment les frais applicables. Ces exigences visent à aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées concernant l’achat et l’utilisation de produits de paiement prépayés.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 17 : Les frais peuvent réduire considérablement le solde des produits de paiement prépayés au fil du temps

Certains produits de paiement prépayés (p. ex. ceux des entreprises de technologie financière) sont assortis d'une structure à frais modiques, sans frais mensuels ou annuels. Ces produits sont habituellement liés à un compte et ne comportent généralement pas de frais d'inactivité, ce qui aide à maintenir le solde au fil du temps.

En revanche, d'autres produits de paiement prépayés (p. ex. ceux principalement distribués dans les magasins de détail) comportent des frais initiaux plus élevés et peuvent facturer des frais d'inactivité après une période de non-utilisation (p. ex. 12 mois). Ces produits ne sont généralement pas liés à un compte, ce qui signifie qu'un produit de paiement prépayé de 25 $ pourrait perdre sa pleine valeur en moins de deux ans s'il n'est pas utilisé.

Dans l'ensemble, l'épuisement du solde est plus probable pour les produits de paiement prépayés assortis de frais initiaux et continus plus élevés, surtout lorsque ceux-ci ne sont pas utilisés peu de temps après leur achat. L'utilisation de ces produits en temps opportun est importante, car les frais d'inactivité et de tenue de compte peuvent épuiser les soldes, même en l'absence d'opérations.

Scénario illustratif de consommation : l'histoire de Charles

Charles reçoit 2 produits de paiement prépayés et charge chacun d'eux d'un montant de 100 $:

- une carte prépayée émise par une des six grandes banques (comportant des frais annuels de 9,99 $ et des frais d'opération de 5 $)
- une carte prépayée émise par une banque numérique (sans frais annuels ni frais d'inactivité)

Sur une période de 2 semaines, Charles fait un achat de 45 $ avec chacune des cartes. Il utilise de nouveau chaque carte 4 mois plus tard pour effectuer 1 paiement de facture de 25 $.

Bien que les habitudes d'utilisation soient les mêmes, le solde de chaque carte diffère 13 mois plus tard en raison des différences constatées entre les barèmes de frais.

	Carte prépayée émise par une des six grandes banques		**Carte prépayée émise par une banque numérique**	
	Frais	Solde de la carte	Frais	Solde de la carte
Valeur initiale ($ CA)	-	100 $	-	100 $
Semaine 1 (frais annuels)	9,99 $	90,01 $	0 $	100 $
Semaine 2 (achat de 45 $)	0 $	45,01 $	0 $	55 $
Mois 4 (paiement de facture de 25 $)	5 $	15,01 $	0 $	30 $
Après 13 mois (frais annuels)	9,99 $	5,02 $	0 $	30 $

Principale constatation 18 : La façon dont un produit de paiement prépayé est utilisé peut avoir une incidence importante sur le total des frais payés

La façon dont les consommateurs utilisent les produits de paiement prépayés peut avoir une incidence importante sur le montant qu'ils paieront en frais. Par exemple, les frais de retrait aux GA et les frais d'opération de débit à l'étranger varient grandement parmi les différents produits sur le marché, et le

fait de ne pas utiliser une carte de paiement prépayée en temps opportun peut donner lieu à l'imposition de frais d'inactivité auxquels les consommateurs pourraient ne pas s'attendre.

Scénario illustratif de consommation : l'histoire de Mary et Emma

Mary achète 2 cartes de paiement prépayées de 100 $ CA chacune pour sa fille Emma, qui part en voyage scolaire aux États-Unis :

- une carte prépayée émise par une banque (comportant des frais annuels de 9,99 $ et des frais d'opération de 5 $);
- une carte prépayée émise par une entreprise de technologie financière (sans frais annuels ni frais de retrait fixes).

Emma a besoin d'argent comptant plusieurs fois pendant son voyage, tant au Canada qu'aux États-Unis. Elle utilise chaque carte pour effectuer 3 retraits de 20 $ chacun à partir de 3 GA différents, pour un total de 6 retraits.

Bien qu'Emma utilise chaque carte de la même façon, le coût total varie considérablement en raison des différences dans les barèmes de frais.

	Carte prépayée émise par une banque		**Carte prépayée émise par une entreprise de technologie financière**	
	Frais	Solde de la carte	Frais	Solde de la carte
Valeur initiale ($ CA)		100 $		100 $
Frais annuels	9,99 $	90,01 $	0 $	100 $
Retrait de 20 $ CA à un GA	5 $	65,01 $	0 $	80 $
Retrait de 20 $ CA à un GA	5 $	40,01 $	0 $	60 $
Retrait de 20 $ US à un GA	5,69 $	6,86 $[1]	0 $	32,54 $[2]

[1] Conversion des devises au taux quotidien de Mastercard de $ CA vers $ US (1,3729) = 27,46 $ CA + 2,5 % de frais d'échange de devises (0,69 $ CA) + 5 $ de frais fixes = 33,15 $ CA.

[2] Conversion des devises au taux quotidien de Mastercard de $ CA vers $ US (1,3729) = 27,46 $ CA

Principale constatation 19 : Les frais des produits de paiement prépayés peuvent ne pas être transparents, ce qui peut limiter la capacité des consommateurs à prendre des décisions éclairées

En ce qui concerne les cartes prépayées physiques, les renseignements sur les frais peuvent figurer en petits caractères sur l'emballage, avec toutes les conditions à l'intérieur. Cette présentation peut faire en sorte que les consommateurs ont de la difficulté à cerner et à comprendre les frais potentiels avant d'acheter la carte. Les consommateurs peuvent faire face à des défis semblables avec les produits de paiement prépayés en format numérique si certaines conditions ne sont pas affichées en évidence au point de vente.

Il peut donc être plus difficile pour les consommateurs de comparer les options proposées et de choisir les produits qui répondent le mieux à leurs besoins, comme un produit dont les frais de conversion monétaire sont moins élevés pour les voyages.

De plus, le marketing ambigu peut compliquer la distinction entre les produits de paiement prépayés et les cartes-cadeaux des détaillants. Cela peut amener les consommateurs à supposer que les produits de paiement prépayés fonctionnent comme les cartes-cadeaux, sans frais ou restrictions, alors qu'en fait, ils sont assujettis à des modalités, à des conditions et à des structures tarifaires différentes.

Transparence

Contexte

La transparence est une caractéristique essentielle au bon fonctionnement des marchés. Dans le contexte des services bancaires, la transparence désigne la communication claire et opportune d'information qui est accessible d'une manière permettant de prendre des décisions éclairées. La transparence sert à plusieurs fins :

- **Réduire les lacunes sur le plan de l'information :** des renseignements clairs et opportuns aident les consommateurs à comprendre les coûts, les caractéristiques et les conditions associés aux produits et services financiers.

- **Soutenir les choix des consommateurs :** lorsque les frais, les modalités et les conditions sont faciles à trouver et à comprendre, les consommateurs ont plus de facilité à sélectionner des produits et des services et à les utiliser de la façon qui répond le plus à leurs besoins.

- **Favoriser la concurrence :** l'accès à des renseignements comparables permet aux consommateurs d'évaluer les solutions de rechange parmi les fournisseurs de services financiers, ce qui renforce les pressions concurrentielles sur les prix, la conception des produits et des services et la qualité du service.

Partout dans le monde, y compris au Canada, des pays ont établi des cadres de réglementation pour appuyer la transparence au moyen d'exigences en matière de communication. Des organismes mondiaux de normalisation, comme le G20, l'OCDE et la Banque mondiale, ont formulé des principes et des pratiques exemplaires qui mettent l'accent sur une communication claire, comparable et opportune comme fondement d'un processus décisionnel éclairé pour les consommateurs (voir l'Annexe 2 : Historique de la réglementation au Royaume-Uni et l'Annexe 6 : Principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs et le document de la Banque mondiale sur les pratiques exemplaires pour la protection des consommateurs de produits et services financiers).

Ces exigences établissent les attentes quant au contenu de l'information communiquée aux consommateurs, ainsi qu'à la manière et au moment de procéder à la communication.

Cadre de réglementation

Au Canada, les exigences législatives établissent les attentes quant au contenu de l'information communiquée aux consommateurs de produits et de services bancaires, ainsi qu'à la manière et au moment de procéder à la communication.

La *Loi sur les banques* et ses règlements énoncent des exigences en ce qui concerne la communication en langage clair, la communication normalisée préalable à l'entrée en vigueur des contrats et la communication continue tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service financier. Il est question ici des exigences générales imposées aux banques relativement à leurs communications avec leurs clients et le public, et des exigences visant des produits et des services particuliers.

Les principales exigences ont trait au contenu de l'information communiquée, ainsi qu'à la manière et au moment de procéder à la communication, et englobent les éléments suivants :

Contenu de la communication

La *Loi sur les banques* renferme des exigences générales concernant ce qui doit être communiqué, notamment :

- les caractéristiques du produit ou du service;
- la liste de tous les frais liés au produit ou au service et des pénalités applicables;
- les droits et les obligations de la personne en lien avec le produit ou le service.

Modalités de communication

Lorsque la communication est requise, la loi précise comment elle doit être faite. Elle comprend les exigences suivantes :

- Les renseignements doivent être communiqués dans un langage clair et simple et qui n'induit pas en erreur.
- Les renseignements doivent être transmis par écrit, dans un format qui permet aux consommateurs de les conserver.
- Les renseignements doivent être affichés bien en vue dans les succursales et sur les sites Web de la banque.

Moment de la communication

La loi établit également des exigences pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service, y compris l'obligation pour les banques de faire ce qui suit :

- envoyer des alertes électroniques à leurs clients lorsque le solde de leur compte de dépôt personnel est inférieur à 100 $ (valeur par défaut) ou à un autre seuil établi par le client;
- communiquer toute augmentation ou tout nouveau frais liés à un compte de dépôt personnel au moins 30 jours avant la date de prise d'effet du changement.

Efficacité

Les banques ont de l'information, une expertise et un contrôle que les consommateurs n'ont pas lorsqu'il est question de la conception des produits et de leurs prix. Cela reflète un déséquilibre inhérent de l'information que les exigences en matière de communication à elles seules ne peuvent pas atténuer complètement.

La recherche indique que, bien que les exigences en matière de communication soient une composante importante de la transparence, les consommateurs font face à de multiples défis pour bien comprendre et comparer les produits financiers, et en prévoir le coût (voir l'Annexe 7 : Efficacité de la communication et limites). Cela est particulièrement pertinent parce que les frais bancaires sont complexes, cumulatifs et tributaires de l'utilisation.

Le choix d'un compte de dépôt illustre quelques-uns de ces défis.

Pour choisir un compte convenant à leur situation, les consommateurs doivent considérer non seulement les frais qui sont annoncés ou communiqués le plus évidemment dès le départ, mais aussi plusieurs autres éléments de tarification, comme les taux d'intérêt, le nombre maximal d'opérations, les frais de découvert, les frais de virement électronique, l'accès aux GA et les fonctions bancaires numériques, ainsi que l'admissibilité aux dispenses ou aux réductions de frais.

Les comparaisons peuvent également comprendre des variables supplémentaires, dont les caractéristiques des produits groupés, les promotions d'une durée limitée, la dispense conditionnelle de frais et les attributs autres que le prix, comme l'accès à une succursale ou les fonctions bancaires numériques.

Le nombre d'opérations et le moment où celles-ci sont effectuées ont une incidence directe sur le coût total de l'utilisation du compte. Ces coûts varient en fonction des habitudes d'utilisation individuelles et de la combinaison de services utilisés.

La communication de renseignements sur les frais ne peut donc pas, à elle seule, fournir une base claire pour évaluer le compte qui correspond le mieux à l'utilisation prévue du consommateur, en particulier lorsque les habitudes d'utilisation futures et la situation financière évoluent au fil du temps.

Initiatives récentes visant à améliorer la transparence

De récentes initiatives stratégiques dans d'autres administrations et secteurs ont cherché à éliminer les limites des cadres traditionnels de communication, en particulier lorsque l'information relative aux opérations a une incidence importante sur le coût total des produits et services financiers au fil du temps.

Du côté de l'Union européenne, la Commission européenne a observé que les consommateurs recevaient souvent l'information sur les frais au moment de la transaction ou au point de vente, ce qui ne donnait pas une idée claire des coûts totaux engagés au fil du temps, ni n'étayait les comparaisons

fondées sur l'utilisation réelle. Par conséquent, les consommateurs avaient de la difficulté à évaluer s'ils en avaient pour leur argent.

En réponse, la Commission européenne a créé un relevé annuel normalisé des frais (voir l'Annexe 4 : Aperçu de la Directive 2014/92/UE de la Commission européenne : relevé de frais annuel), obligeant les banques et les autres fournisseurs de services de paiement à fournir aux consommateurs, sans frais, un sommaire annuel de tous les frais payés, y compris le total par catégorie de service. Cette mesure donne aux consommateurs une vue d'ensemble des coûts pendant la durée de vie d'un produit.

Des défis semblables liés aux exigences actuelles en matière de communication ont été cernés dans le secteur canadien de l'investissement (voir l'Annexe 8 : Récentes réformes visant la communication apportées sur le marché de l'investissement au Canada). Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont constaté que les communications actuelles ne permettaient pas toujours aux investisseurs de comprendre clairement les frais et la rémunération associés à leurs placements.

Les ACVM ont abordé ces questions au moyen de réformes progressives :

- La phase 1 consistait en la mise en place des exigences de communication annuelle des frais et de la rémunération en dollars, afin de donner aux investisseurs une idée plus claire de leur relation avec leurs conseillers.

- La phase 2 élargit la communication de manière à inclure les dépenses courantes du fonds assumées indirectement par les investisseurs, les entreprises étant tenues de déclarer ces coûts en dollars ainsi que les mesures normalisées des coûts.

Ces mesures représentent le point de départ d'une transition de la communication ponctuelle vers une vision du coût des services financiers plus complète et fondée sur l'utilisation.

Principales constatations et répercussions

Principale constatation 20 : L'information ponctuelle ne favorise pas toujours la transparence des prix

Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. En ce qui concerne les comptes de dépôt, elles doivent également fournir des relevés périodiques et informer les clients des modifications apportées aux principales modalités, aux frais ou aux conditions. Cette approche ne donne pas une image claire des coûts totaux engagés en fonction des habitudes d'utilisation au fil du temps. Cela peut limiter la capacité des consommateurs de comparer les produits ou d'évaluer l'évolution des coûts au fil du temps.

Principale constatation 21 : Une communication personnalisée fondée sur l'utilisation pourrait améliorer la transparence

Certaines banques offrent également à leurs clients l'accès à des outils et à des renseignements pour les aider à surveiller leurs comptes, à faire le suivi de leurs opérations et de leurs frais, et à gérer leurs finances. En s'appuyant sur ces pratiques, les approches de communication qui tiennent compte de l'utilisation réelle pourraient donner un aperçu plus complet et personnalisé des frais engagés par les consommateurs. Les renseignements fondés sur l'utilisation pourraient également faciliter les comparaisons entre les produits et aider les consommateurs à évaluer dans quelle mesure les caractéristiques de leur compte correspondent à leurs besoins.

La transparence pourrait être améliorée à l'aide d'une déclaration des banques qui appuierait l'évaluation de la convenance d'un produit, y compris au moyen de comparaisons similaires et, le cas échéant, de renseignements sur les autres options de compte offertes par la même banque.

Les exigences actuelles en matière de communication (p. ex. les alertes de solde peu élevé) pourraient être adaptées de manière à envoyer des notifications en temps opportun lorsque les consommateurs sont sur le point d'atteindre le nombre maximal d'opérations qu'ils peuvent effectuer ou engagent des frais d'opération excédentaire. Des rappels répétés permettraient d'insister sur l'importance de ces coûts et pourraient inciter les consommateurs à revoir l'utilisation qu'ils font de leur compte ou à envisager d'autres options qui correspondent davantage à leurs besoins.

Principale constatation 22 : Les services bancaires axés sur les consommateurs pourraient améliorer la transparence, ce qui peut soutenir une prise de décision éclairée et faciliter les changements en simplifiant la comparaison des solutions de rechange

Sur le plan de la transparence, la mise en œuvre de services bancaires axés sur les consommateurs au Canada pourrait aider à mieux comprendre comment les coûts des services bancaires s'accumulent au fil du temps (voir l'encadré « Services bancaires axés sur les consommateurs » du chapitre « Dynamique du marché » du présent rapport).

En permettant aux consommateurs de consentir au partage de leurs données financières, de nouveaux fournisseurs de services pourraient émerger pour offrir des outils de comparaison et fournir aux consommateurs des renseignements personnalisés, par exemple, le total des frais payés au cours d'une période donnée, y compris les frais de tenue de compte, les frais de découvert et le coût des opérations. Ces renseignements viendraient compléter les exigences actuelles en matière de communication ponctuelle en permettant la production et la diffusion de renseignements plus personnalisés et fondés sur l'utilisation.

Un meilleur accès aux données pourrait également appuyer les comparaisons entre les fournisseurs de services financiers. En utilisant des renseignements qui reflètent leurs habitudes d'utilisation réelles,

les consommateurs pourraient mieux comparer les produits et les fournisseurs, ce qui aiderait à réduire les frictions liées au changement.

Conclusion

Ensemble, les 22 constatations de l'Examen mettent en évidence plusieurs thèmes qui pourraient justifier un examen stratégique plus poussé (voir le tableau 16). Dans l'ensemble des catégories de frais examinées, les constatations donnent à penser que le coût des services bancaires dépend non seulement des frais individuels, mais aussi de la façon dont les frais se combinent, s'accumulent et sont perçus par les consommateurs au fil du temps. Bien que tout un éventail de produits et de solutions de rechange soient disponibles, les consommateurs n'ont peut-être pas toujours l'information nécessaire pour comprendre le coût total des services bancaires, comparer les options efficacement ou déterminer si leurs produits actuels répondent encore à leurs besoins.

L'Examen fait état des possibilités de renforcer la transparence, d'améliorer la comparabilité et de réduire les obstacles qui font en sorte que les consommateurs ont de la difficulté à tirer parti de renseignements de meilleure qualité. Les constatations de l'Examen laissent entendre que des approches améliorées en matière de communication, y compris des renseignements plus personnalisés et fondés sur l'utilisation, pourraient aider les consommateurs à mieux comprendre les frais qu'ils paient et appuyer une prise de décisions plus éclairée. Les constatations soulignent également les avantages potentiels des mesures qui facilitent le changement de fournisseur et renforcent la dynamique concurrentielle, y compris la mise en œuvre des services bancaires axés sur les consommateurs.

À mesure que le marché financier du Canada continue d'évoluer, la recherche et l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes demeureront importantes pour comprendre comment les frais bancaires influent sur les consommateurs et comment les cadres de protection des consommateurs de produits et services financiers peuvent continuer de favoriser l'obtention de bons résultats. Les constatations de l'Examen jettent les bases des discussions stratégiques futures sur la transparence, la comparabilité, le changement de fournisseur et la concurrence, en plus de souligner l'importance de continuer à évaluer si les consommateurs ont l'information et les outils nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées.

Conformément à son mandat, l'ACFC continuera de surveiller les tendances et les questions qui se dessinent, de contribuer aux travaux de recherche et d'analyse pour appuyer l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes, et d'évaluer l'incidence des frais bancaires sur les consommateurs canadiens. Les constatations de l'Examen éclaireront également les initiatives de sensibilisation des consommateurs et de littératie financière de l'ACFC, notamment le renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière, ce qui aidera les Canadiens à prendre des décisions financières éclairées dans un marché financier de plus en plus complexe.

Tableau 15 Principales constatations et répercussions relevées dans le cadre de l'Examen

Domaines d'intérêt	Principales constatations et répercussions

Frais de tenue de compte	1. Un décalage entre les caractéristiques d'un compte et son utilisation peut augmenter les coûts. 2. La dispense de frais liée à un solde quotidien minimal peut réduire les frais bancaires, mais peut également comporter des inconvénients cachés.
Frais d'opération excédentaire	3. Il peut être difficile pour les consommateurs d'éviter de payer des frais d'opération excédentaire sans moyen de suivre le nombre d'opérations effectuées. 4. Les anciens forfaits de compte peuvent donner lieu à la facturation de coûts plus élevés pour les activités bancaires courantes. 5. Les consommateurs qui utilisent leur compte d'épargne pour effectuer des opérations paient souvent des frais évitables. 6. Les consommateurs continuent d'engager des frais d'opération excédentaire.
Frais de guichet automatique	7. Les consommateurs pourraient ne pas connaître le coût total d'un retrait à un GA avant que l'opération ne soit terminée. 8. Le cumul des frais de GA peut augmenter le coût des retraits en espèces.
Frais d'insuffisance de fonds	9. Une communication personnalisée fondée sur l'utilisation améliorerait la transparence des frais d'insuffisance de fonds.
Frais de protection contre les découverts	10. Une communication personnalisée fondée sur l'utilisation améliorerait la transparence des frais de protection contre les découverts. 11. La protection contre les découverts peut être une solution de rechange à moindre coût pour les consommateurs dont certains paiements sont refusés.
Taux de majoration de la conversion monétaire	12. Les taux de majoration de la conversion monétaire peuvent ne pas être totalement transparents pour les

	consommateurs, ce qui limite leur capacité à prendre des décisions éclairées. 13. Le choix du fournisseur de services de change peut influer de manière substantielle sur le coût total des conversions de devises.
Frais d'opération de débit à l'étranger	14. Les exigences en matière de communication liées aux frais d'opération de débit à l'étranger ne favorisent pas la transparence des prix, ce qui limite la capacité des consommateurs à évaluer les coûts et à choisir le type de paiement le plus convenable. 15. Le choix du fournisseur peut influer de manière substantielle sur le coût total des frais d'opération de débit à l'étranger.
Frais de transfert sortant	16. Les frais de transfert sortant peuvent décourager le transfert de comptes et affaiblir la pression concurrentielle.
Produits de paiement prépayés	17. Les frais peuvent réduire considérablement le solde des produits de paiement prépayés au fil du temps. 18. La façon dont un produit de paiement prépayé est utilisé peut avoir une incidence importante sur le total des frais payés. 19. Les frais des produits de paiement prépayés peuvent ne pas être transparents, ce qui peut limiter la capacité des consommateurs à prendre des décisions éclairées.
Transparence	20. Les banques sont tenues de communiquer tous les frais applicables dans les conventions de compte. En ce qui concerne les comptes de dépôt, elles doivent également fournir des relevés périodiques et informer les clients des modifications apportées aux principales modalités, aux frais ou aux conditions. 21. Certaines banques offrent également à leurs clients l'accès à des outils et à des renseignements pour les aider à surveiller leurs comptes, à faire le suivi de leurs opérations et de leurs frais, et à gérer leurs finances. En s'appuyant sur ces pratiques, les approches de

	communication qui tiennent compte de l'utilisation réelle pourraient donner un aperçu plus complet et personnalisé des frais engagés par les consommateurs. Les renseignements fondés sur l'utilisation pourraient également faciliter les comparaisons entre les produits et aider les consommateurs à évaluer dans quelle mesure les caractéristiques de leur compte correspondent à leurs besoins. 22. Les services bancaires axés sur les consommateurs pourraient améliorer la transparence, ce qui peut soutenir une prise de décision éclairée et faciliter les changements en simplifiant la comparaison des solutions de rechange.

Annexes

Annexe 1 : Coûts de changement de fournisseur et concurrence dans le secteur bancaire

Théorie économique : Pourquoi les coûts de changement de fournisseur sont-ils importants?

Les consommateurs doivent assumer de nombreux coûts lorsqu'ils changent de fournisseur, y compris des coûts directs, tels que les frais de transfert sortant, et des coûts indirects, tels que le temps, les tracas, les tâches administratives et l'incertitude. Lorsque ces coûts sont considérables, les institutions financières peuvent attirer des clients et les fidéliser, ce qui leur permet de continuer de dégager des marges de leurs affaires avec les clients existants, et ce, même lorsque des concurrents offrent de meilleurs prix ou une meilleure qualité. Ce mécanisme est bien établi dans la littérature sur l'organisation industrielle en ce qui a trait à la concurrence et aux coûts de changement de fournisseur.

Données sur les services bancaires de détail et le comportement des consommateurs

Les données sur les marchés des services bancaires de détail concordent largement avec la théorie économique : les taux de changement de fournisseur ont tendance à être bas, l'engagement des consommateurs est souvent faible, et les parts de marché s'ajustent lentement aux différences de prix et de qualité des services.

Par exemple, la Competition and Markets Authority (CMA) du Royaume-Uni a mené une enquête sur le marché des services bancaires de détail qui a permis de conclure que le faible engagement des consommateurs, attribuable à des facteurs comme les tracas perçus, la difficulté à comparer les produits et l'attention limitée, réduit l'efficacité de la concurrence relativement aux comptes courants personnels et aux services connexes.

Dans le cadre de cette enquête, la CMA a constaté que :

- de nombreux clients restent avec la même banque pendant de longues périodes;
- les taux de changement de fournisseur sont faibles;
- les banques offrant de meilleurs prix ou une meilleure qualité ont tendance à ne gagner que lentement des parts de marché.

Ces tendances concordent avec le fait que les consommateurs ne réagissent pas suffisamment à de meilleures offres. La CMA a établi un lien entre le faible niveau d'action des consommateurs et de nombreux obstacles, notamment l'absence d'un « point de repère » naturel incitant à l'examen des

comptes, l'effort requis pour recueillir et combiner les renseignements, et la perception que le changement de fournisseur est une lourde tâche.

Les données expérimentales donnent également à penser que l'information en soi ne suffit pas pour susciter un changement de fournisseur lorsque des efforts et des tracas sont à prévoir. Les expériences sur le terrain menées auprès de titulaires de comptes d'épargne au Royaume-Uni ont montré que la communication bien conçue de l'information n'augmente que légèrement le taux de changement de fournisseur en moyenne; les interventions visant à réduire les obstacles, comme des messages incitatifs plus importants, simplifient les étapes, et les rappels en temps opportun ont des effets plus importants, ce qui concorde avec le fait que les coûts de changement de fournisseur et les coûts de l'attention sont des contraintes centrales.

De même, la recherche comportementale révèle que les consommateurs tendent à procrastiner ou à éviter les tâches administratives complexes, à accorder trop d'importance aux tracas immédiats par rapport aux gains futurs, et à afficher une préférence pour le statu quo. Ces facteurs peuvent rendre les coûts de changement de fournisseur plus difficiles à surmonter et décourager les consommateurs de passer à l'action, même s'ils ne sont pas satisfaits ou qu'ils pourraient ainsi économiser de l'argent.

Annexe 2 : Historique de la réglementation au Royaume-Uni

Contexte

Cette section décrit les principaux examens réglementaires, études de marché et initiatives stratégiques entrepris au Royaume-Uni au cours des 25 dernières années en vue d'améliorer la concurrence et les résultats pour les consommateurs sur le marché des services bancaires de détail.

L'expérience récente du Royaume-Uni depuis une vingtaine d'années montre à quel point une forte concentration du marché, de faibles taux de changement de fournisseur et une transparence limitée peuvent affaiblir la dynamique concurrentielle dans les services bancaires de détail. Les décideurs politiques et les organismes de réglementation du Royaume-Uni ont introduit des réformes pour améliorer la transparence, faciliter les changements de compte et promouvoir une plus grande concurrence. Ces réformes fournissent un point de comparaison utile pour comprendre l'incidence de la structure du marché, des obstacles liés au changement de fournisseur et de la transparence relative aux produits sur le choix des consommateurs, les prix et la qualité des services. Cette annexe est descriptive et n'évalue pas l'efficacité de ces mesures ni leur applicabilité au contexte canadien.

Conclusions des principales commissions et enquêtes, de 1998 à 2013

En 1998, le chancelier de l'Échiquier Gordon Brown a demandé un examen indépendant des services bancaires au Royaume-Uni. Le rapport qui en a découlé, communément appelé le « rapport

Cruickshank »[17], a été publié en 2000. En ce qui concerne les services bancaires de détail, le rapport Cruickshank a permis de faire les constatations suivantes :

- La prestation de services bancaires aux particuliers est très rentable.
- Le marché des comptes chèques joue un rôle essentiel dans la concurrence pour d'autres produits et services bancaires de détail.
- Le marché des comptes chèques est fortement concentré dans les quatre plus grandes banques de détail au Royaume-Uni.
- Les consommateurs perçoivent des obstacles importants au changement de produits bancaires, principalement en raison du temps et des désagréments qu'ils associent au changement de fournisseur de compte.
- Il est essentiel que les coûts et les difficultés liés au changement de compte chèques soient réduits au minimum pour assurer le fonctionnement efficace des marchés dans l'intérêt des consommateurs.
- Les consommateurs sont confrontés à une importante asymétrie de l'information qui limite leur capacité à comprendre les conditions de leurs produits bancaires et à faire des comparaisons éclairées entre les fournisseurs.
- Les banques ne sont pas incitées à encourager le changement de fournisseur, car les consommateurs qui sont liés à un fournisseur tolèrent des prix plus élevés que ceux qui magasinent activement et qui changent de fournisseur.

En 2008, l'Office of Fair Trading (OFT) du Royaume-Uni, un organisme gouvernemental chargé de mettre en application la loi sur la protection des consommateurs et la concurrence, a réalisé une étude de marché sur les comptes chèques[18] (appelés comptes courants personnels). Cette étude a permis de faire les constatations suivantes :

- Les banques considèrent les comptes courants personnels comme une passerelle leur permettant de vendre d'autres produits, car les consommateurs choisissent souvent les produits financiers offerts par leur institution existante, sans aller voir ailleurs.
- Le modèle de compte gratuit si le solde est positif (free-if-in-credit) qui prédomine au Royaume-Uni, selon lequel les consommateurs ne paient généralement aucuns frais mensuels ni aucuns frais pour les services de base, peut néanmoins imposer des coûts aux

[17] Cruickshank, D. (2000). *Competition in UK Banking: A Report to the Chancellor of the Exchequer*.
[18] OFT. (2008). *Personal Current Accounts in the UK: An OFT market study*

consommateurs en raison de la perte d'intérêts, car le solde détenu dans ce type de compte rapporte souvent peu d'intérêts, voire aucuns, par rapport aux autres produits d'épargne.

- Les obstacles à l'entrée limitent la capacité des petites banques à faire face efficacement à leurs concurrents.

- L'étude a mis en évidence le fait que les faibles niveaux de changement de fournisseur chez les consommateurs représentaient un obstacle majeur.

L'étude de l'OFT s'est conclue par des préoccupations concernant le fait que certains aspects du marché ne fonctionnent pas bien pour les consommateurs, notamment :

- la transparence limitée à l'égard des frais, ce qui signifie que les consommateurs ne disposent pas des renseignements fondamentaux nécessaires pour comparer les produits concurrents;

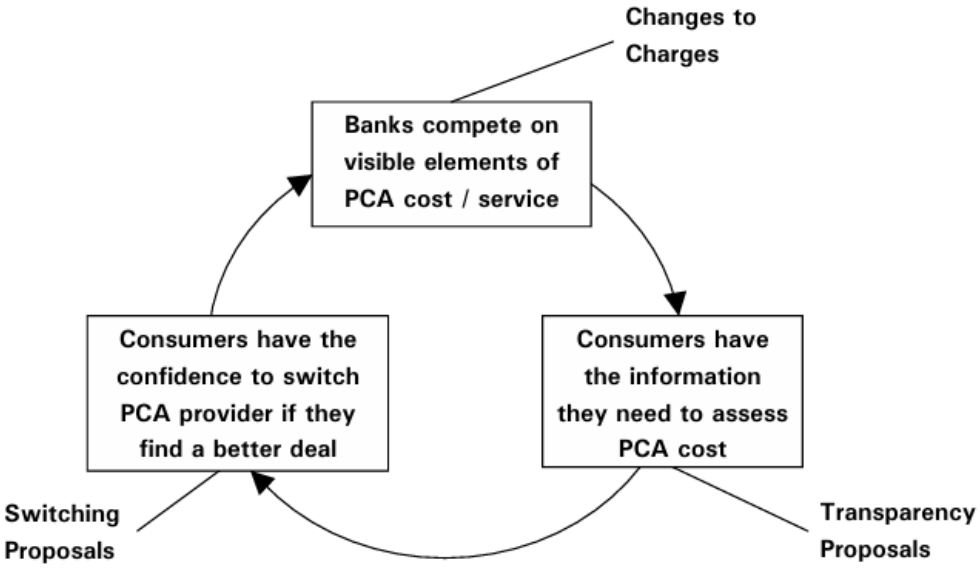
- la manière complexe dont les frais sont mis en œuvre;

- la perception, chez un grand nombre de consommateurs, que le changement de fournisseur est à la fois risqué et complexe.

Un document de suivi, publié en 2009, explique le « cercle vertueux pour la concurrence » reproduit à la figure 1. Il décrit un processus selon lequel, plus les consommateurs sont informés des coûts associés à leur compte chèques et se sentent à l'aise de changer de fournisseur pour obtenir de meilleurs services, plus les banques doivent offrir des produits concurrentiels et des services novateurs pour attirer des clients et les fidéliser.

Selon l'OFT, ce processus fait en sorte que les entreprises les plus efficaces gagnent des parts de marché, ce qui favorise le bien-être des consommateurs et, en réduisant les coûts, favorise la productivité économique en général.

Figure 1 : Diagramme du cercle vertueux pour la concurrence dans le secteur bancaire de l'OFT



Source : OFT. (2009). *Personal current accounts in the UK: A follow-up report*.(Disponible en anglais seulement)

En 2010, à la suite de la crise financière de 2008-2009, le gouvernement du Royaume-Uni a créé l'Independent Commission on Banking (également appelée la Vickers Commission). Cette commission a été créée pour envisager des réformes structurelles et non structurelles du secteur bancaire du Royaume-Uni afin de promouvoir la stabilité financière et la concurrence[19].

La Vickers Commission a constaté que la plupart des problèmes en matière de concurrence mis en évidence par le rapport Cruickshank persistent. Des problèmes ont été observés tant du point de vue de l'offre que de celui de la demande.

En ce qui concerne l'offre, le marché des comptes courants personnels est devenu plus concentré à la suite de la crise financière, plusieurs banques alternatives ayant quitté le marché, souvent dans le cadre d'acquisitions.

Pour ce qui est de la demande, le rapport a relevé des coûts de changement de fournisseur élevés, des comparaisons de produits opaques ainsi que des taux de changement de compte courant personnel « remarquablement bas » [traduction] qui ne sont pas accompagnés de niveaux élevés de satisfaction des clients à l'égard des fournisseurs existants.

La Vickers Commission a conclu que la concurrence sur le marché des services bancaires de détail au Royaume-Uni ne fonctionne pas bien et a formulé les recommandations suivantes :

- **Structure du marché :** veiller à ce que l'entité indépendante attendue résultant de la cession d'une partie des activités bancaires de détail de Lloyds Banking Group (selon l'exigence de la

[19] Independent Commission on Banking. (2011). *Final Report Recommendations*.

Commission européenne) soit un concurrent efficace sur le marché des comptes courants personnels.

- **Obstacles à l'entrée et à l'expansion :** faire en sorte que les organismes de réglementation prudentielle du Royaume-Uni « revoient l'application des normes prudentielles pour s'assurer que les exigences prudentielles en matière de fonds propres et de liquidités ne limitent pas inutilement la capacité des nouveaux venus à entrer sur le marché en toute sécurité et à croître » [traduction].

- **Changement de compte :** mettre en place un service de réacheminement des comptes chèques en vue de faciliter le processus de transfert de compte chèques pour les particuliers et les petites entreprises. Ce service devrait :

    - intercepter tous les crédits et les débits portés au compte fermé, y compris les paiements automatisés effectués sur les cartes de débit ainsi que les prélèvements automatiques;

    - être transparent pour le consommateur afin que celui-ci puisse, tout au long du processus, utiliser la totalité de ses services bancaires sans problème, et qu'il ne soit pas importuné par des débits ou des crédits portés au mauvais compte;

    - durer au moins 13 mois, pour inclure les paiements annuels;

    - poursuivre l'envoi de rappels et l'apport de soutien aux initiateurs de prélèvements automatiques pour qu'ils mettent à jour leurs renseignements relatifs aux personnes qui ont changé de compte;

    - garantir que le consommateur ne subira pas de perte si des erreurs se produisent dans le processus de transfert de compte;

    - être gratuit pour le consommateur.

- **Transparence :** faire en sorte que l'OFT et la Financial Conduct Authority (FCA) travaillent avec les banques en vue d'améliorer la transparence à l'égard de tous les produits bancaires de détail, particulièrement les comptes chèques.

    - Les banques devraient fournir des données sur le coût de leurs services pour un échantillon de profils représentatifs de clients afin de montrer les coûts potentiels. Elles devraient fournir des renseignements sur les prix sous une forme accessible en réponse à toute demande raisonnable d'un site de comparaison des prix.

    - Les banques devraient intégrer les intérêts que les clients auraient pu toucher sur les soldes de comptes chèques (par rapport au taux de base de la banque centrale) dans les relevés annuels des clients.

- La FCA devrait envisager d'autres options pour accroître la transparence pour les clients, notamment l'amélioration des outils de comparaison des prix pour les comptes chèques et l'élaboration d'outils de comparaison pour les caractéristiques des produits autres que les prix.

La FCA, créée en 2013, est l'actuel organisme de réglementation des services financiers du Royaume-Uni. Elle a trois objectifs opérationnels énoncés dans la loi :

- assurer un degré approprié de protection aux consommateurs;
- améliorer l'intégrité du système financier du Royaume-Uni;
- promouvoir une concurrence efficace dans l'intérêt des consommateurs[20].

Obstacles à l'entrée et à l'expansion

Le rapport Cruickshank et celui de la Vickers Commission indiquent que les importants obstacles à l'entrée et à l'expansion sont des facteurs clés qui empêchent les nouveaux venus dans le système bancaire d'affronter la concurrence efficacement, surtout en ce qui concerne les comptes chèques, ce qui contribue à maintenir une forte concentration du marché parmi les grandes banques établies.

La Vickers Commission a recommandé que les organismes de réglementation prudentielle se penchent sur la question de savoir si les exigences en matière de fonds propres et de liquidités limitent indûment la capacité des nouvelles entreprises à entrer sur le marché.

Bac à sable réglementaire pour encourager l'innovation

La FCA a introduit le « bac à sable réglementaire » (*regulatory sandbox*) en 2015, afin de promouvoir la concurrence en soutenant l'innovation de rupture[21]. Le bac à sable réglementaire est une installation qui permet aux entreprises de mettre à l'essai des produits et services novateurs. Les entreprises utilisant le bac à sable sont soumises à des exigences prudentielles moins strictes et à des normes réglementaires plus souples que celles qui seraient requises lors de la mise en marché complète des produits novateurs.

Le bac à sable réglementaire vise à réduire le temps de mise sur le marché à un coût potentiellement inférieur et à améliorer l'accès des entreprises au financement en contribuant à réduire l'incertitude réglementaire, ce qui permet à des produits plus novateurs de faire leur entrée sur le marché. Il permet également à la FCA de travailler avec les entreprises pour veiller à ce que les mesures

[20] FCA. (2014). *Annual report and accounts 2013–2014*.

[21] FCA. (2015). *Regulatory Sandbox*.

appropriées de protection des consommateurs soient intégrées à leurs nouveaux produits et services avant que ceux-ci arrivent sur le marché de masse.

Le bac à sable réglementaire emprunte des concepts aux essais cliniques, et la FCA travaille en étroite collaboration avec les entreprises qui l'utilisent pour élaborer une procédure d'essai. Les clients des entreprises utilisant le bac à sable ont les mêmes droits que les clients d'autres entreprises autorisées. Les entreprises utilisant le bac à sable ne peuvent mettre à l'essai leurs nouveaux produits qu'auprès des clients qui ont donné leur consentement éclairé pour participer aux essais. Elles sont tenues d'indemniser les clients pour toute perte subie en raison du produit novateur.

La FCA considère que le bac à sable réglementaire a conduit à de meilleurs résultats pour les consommateurs grâce à un plus grand éventail de produits et services, à une réduction des coûts et à un meilleur accès aux services financiers. La recherche sur l'incidence des bacs à sable réglementaires montre la présence d'effets positifs pour les entreprises de technologie financière en ce qui concerne l'accès aux capitaux et le taux de survie à long terme[22].

Réformes du système bancaire ouvert

À la suite d'une enquête menée par la CMA en 2016, le Royaume-Uni a adopté des exigences relatives au système bancaire ouvert sur les marchés des services financiers. En 2017, les neuf plus grandes banques du Royaume-Uni ont été tenues d'adopter des protocoles logiciels sécurisés et normalisés (interfaces de programmation d'application ou API) pour permettre à des entreprises tierces d'accéder aux renseignements financiers de leurs clients.

L'activation des capacités de lecture et d'écriture pour les entreprises tierces autorisées par le client a permis d'élargir la portée des produits novateurs et des nouveaux venus sur le marché afin de fournir des services financiers aux consommateurs.

Selon la CMA, le système bancaire ouvert est « largement reconnu comme une grande réussite, et de nombreux autres pays envisagent des normes ouvertes semblables » [traduction], ce qui contribue à améliorer la prise de décisions financières pour les consommateurs et à réduire les coûts pour les petites et moyennes entreprises, et donc à accroître la concurrence et l'innovation[23].

La part de marché combinée des quatre grandes banques du Royaume-Uni est passée de 77 % en 2013 à 68 % en 2018[24], puis à 64 % en 2021[25].

---

[22] Bank of International Settlements. (2023). *Regulatory Sandboxes and fintech funding: evidence from the UK* (BIS Working Paper No 901).
[23] CMA. (2023). *Millions of customers benefit as Open Banking reaches milestone* [communiqué de presse].
[24] Environ 4 % de la variation observée à cette date est due au fait que la Commission européenne a exigé que Lloyds Banking Group cède une partie importante de ses activités de détail.
[25] CMA. (2014). *Personal current accounts: Market study update*.

De 2018 à 2021, les banques alternatives numériques ont considérablement augmenté leur part de marché combinée, qui est passée de 1 % à 8 %, ce qui a réduit la part de marché des quatre grandes banques et des grandes banques alternatives traditionnelles[26]. Par conséquent, les quatre grandes banques du Royaume-Uni conservent toujours une part de marché importante, mais subissent la concurrence efficace et considérable des banques alternatives.

Changement de fournisseur

Le rapport Cruickshank et celui de la Vickers Commission indiquent que les faibles taux de changement de fournisseur et les coûts élevés de changement de fournisseur en ce qui a trait aux comptes chèques constituent un obstacle important à une concurrence efficace. Les raisons invoquées pour expliquer les faibles taux de changement de fournisseur sont les suivantes :

- Les consommateurs doivent déployer des efforts importants pour mettre à jour les renseignements sur leur compte auprès des initiateurs de prélèvements automatiques, de leur employeur et de toute autre personne effectuant des paiements dans leur compte existant.

- Les consommateurs courent des risques de sanctions pécuniaires et d'interruption en raison de paiements non effectués attribuables à la mise à jour incomplète ou inexacte des renseignements sur leur compte pour tous les expéditeurs et les destinataires des paiements pertinents.

- Les consommateurs ont l'impression qu'il n'y a pas de solutions de rechange intéressantes aux services de leur compte existant.

- Les consommateurs ont de la difficulté à comparer les coûts et les avantages des comptes chèques.

Selon un document de recherche de la Banque d'Angleterre publié en 2006, on observe des coûts élevés de changement de fournisseur sur le marché des comptes chèques personnels au Royaume-Uni, où il existe une relation positive entre la part de marché et les prix[27].

Cela permet de supposer que ces coûts élevés de changement de fournisseur font en sorte que chaque banque doit trouver un équilibre entre la hausse de ses bénéfices par l'augmentation des prix pour ses clients existants, et la perte d'une partie de sa clientèle ainsi qu'une moins grande capacité d'attirer de nouveaux clients qui pourraient découler de cette augmentation des prix. La part de marché de chaque banque joue un rôle déterminant dans sa façon de résoudre ce dilemme : lorsque les coûts de changement de fournisseur sont élevés, les banques ayant une part de marché plus importante sont incitées à augmenter leurs prix (hausse des bénéfices).

---

[26] FCA. (2022). *Strategic Review of Retail Banking Business Models – Annexes to the Final report*.
[27] Banque d'Angleterre. (2006). *Switching costs in the market for personal current accounts: some evidence for the United Kingdom*.

Service de changement de compte courant

En 2013, le Royaume-Uni a lancé le Current Account Switching Service (CASS) dans le but de réduire considérablement les coûts de changement pour les clients grâce à un service de changement de compte courant plus rapide et plus fiable[28]. Dans le cadre du CASS, les banques ont la responsabilité de veiller au transfert des dépôts au compte et à la mise à jour complète des renseignements sur les prélèvements automatiques pour tous les payeurs et bénéficiaires associés au compte d'origine.

Le CASS exige que les banques redirigent automatiquement les paiements envoyés au compte d'origine pendant 36 mois à la suite du changement et qu'elles envoient des avis aux payeurs pour leur communiquer les renseignements sur le nouveau compte. Le CASS exige que les banques effectuent les changements de compte dans un délai de sept jours. Les consommateurs bénéficient d'une garantie qui les protège entièrement contre toute perte financière subie en cas de problème pendant le changement.

Transparence

Une concurrence efficace exige que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées en temps opportun. Le rapport Cruickshank et celui de la Vickers Commission indiquent que le manque d'information dont disposent les clients et le manque de transparence à l'égard des produits sont des obstacles importants à une concurrence efficace. Les clients ont du mal à comprendre les coûts de leurs produits financiers et à comparer les différentes options offertes.

En 2012, le gouvernement du Royaume-Uni a encouragé les grandes banques à accepter volontairement de fournir des services d'alerte par message texte pour informer les clients lorsque le solde de leur compte chèques est bas. En 2015, la FCA a constaté qu'il y a un avantage important pour les consommateurs à recevoir de l'information dont l'envoi est déclenché automatiquement et à pouvoir agir rapidement dès la réception de cette information. Elle a également constaté que les alertes par message texte et les applications bancaires réduisent le solde moyen des comptes chèques de 17 % à 24 %, ce qui diminue les coûts liés à la perte d'intérêts pour les consommateurs lorsqu'ils détiennent un solde important dans un compte chèques à taux d'intérêt nul (ou bas)[29].

En 2023, la FCA a lancé la Consumer Duty[30], la norme de diligence que doivent respecter les entreprises dans les services qu'elles fournissent aux clients sur les marchés financiers de détail. Cette norme oblige les entreprises à agir de manière proactive pour obtenir de bons résultats pour les particuliers. Elle comprend une série de résultats attendus de la part des entreprises sur les marchés :

[28] FCA. (2015). *Making current account switching easier*.
[29] FCA. (2015). *Message received? The impact of annual summaries, text alerts and mobile apps on consumer banking behaviour*
[30] FCA. (2022). *FG22/5 Final non-Handbook Guidance for firms on the Consumer Duty*.

- Les exigences concernant le **résultat relatif aux produits et aux services** ont pour but de veiller à ce que les produits soient conçus pour répondre aux besoins et aux objectifs des clients cibles.

- Les exigences concernant le **résultat relatif au prix et à la valeur** visent à garantir que le prix payé par le client pour un produit ou un service est raisonnable par rapport aux avantages globaux que lui procure ce produit ou ce service.

- Les exigences concernant le **résultat relatif à la compréhension des consommateurs** permettent de veiller à ce que les entreprises communiquent des renseignements sur les produits et les services d'une façon claire, juste et qui n'induit pas en erreur, afin de répondre aux besoins des clients cibles.

- Les exigences concernant le **résultat relatif au soutien aux consommateurs** font en sorte que les entreprises doivent fournir aux clients cibles un soutien suffisant pour qu'ils puissent profiter des avantages des produits et des services qu'ils achètent, atteindre leurs objectifs financiers et agir dans leur propre intérêt.7F31.,

La FCA a constaté que la Consumer Duty a amené les entreprises à offrir de meilleurs résultats aux consommateurs sur les marchés financiers de détail ainsi qu'à déterminer les domaines où des améliorations continues sont nécessaires[32]. Par exemple, la FCA a vu des entreprises mettre à jour leurs modèles d'établissement des prix, réduire ou supprimer des frais pour certains produits, mettre en place des mesures de contrôle pour certains groupes de clients, et plafonner ou supprimer complètement les frais lorsqu'elles ne peuvent pas justifier le coût d'un produit. La FCA reconnaît que certaines entreprises doivent continuer de s'améliorer pour respecter les exigences établies par la Consumer Duty.

[31] FCA. (2022). *FG22/5 Final non-Handbook Guidance for firms on the Consumer Duty*.
[32] FCA. (2024). *Consumer Duty implementation: good practice and areas for improvement*.

Annexe 3 : Demande d’argent comptant et réseau de guichets automatiques du Canada

L’argent comptant continue de jouer un rôle au Canada, même si les modes de paiement numériques prennent de plus en plus d’importance. Selon la Banque du Canada, l’utilisation d’argent comptant aux points de vente est relativement stable depuis 2020. Ce mode de paiement représente environ 20 % des transactions en volume, et de 10 % à 12 % des transactions en valeur, de 2020 à 2024.

Les guichets automatiques (GA) demeurent le principal moyen d’obtenir de l’argent comptant, ce qui dépasse à la fois les retraits en succursale et les retraits d’argent liquide lors d’un achat (c.-à-d. les retraits en espèces au point de vente au moyen d’une carte de débit). En 2024, environ 32 % des répondants à l’enquête sur les modes de paiement de la Banque du Canada ont déclaré qu’ils effectuaient des retraits aux GA, comparativement à 8 % qui retiraient de l’argent dans une succursale et à 6,3 % qui retiraient de l’argent liquide lorsqu’ils réglaient des achats à des points de vente.

Les Canadiens ont effectué environ 385 millions de transactions aux GA en 2023, ce qui représente une baisse de 16 % par rapport aux 456 millions de transactions effectuées en 2019. Malgré cette baisse du volume, la valeur totale des retraits aux GA a augmenté d’environ 22 %, passant de 67 milliards de dollars en 2019 à 82 milliards de dollars en 2023. Cela donne à penser que les Canadiens effectuent moins de retraits aux GA, mais que ces retraits sont plus importants.

Fermeture de succursales et réseau de guichets automatiques

Le réseau de GA du Canada se compose à la fois de guichets appartenant à une institution financière et de guichets privés (« à étiquette blanche »).

De 2019 à 2022, le nombre total de GA a légèrement augmenté, passant de 60 568 en 2019 à 62 805 en 2022 (+3,7 %). Cette croissance a été observée dans les deux segments :

- le nombre de GA bancaires est passé de 20 249 à 20 938 (+3,4 %);
- le nombre de GA privés est passé de 40 319 à 41 867 (+3,8 %).

Au cours de la même période, le nombre de succursales de banques et de coopératives de crédit a diminué, passant de 8 895 en 2019 à 8 436 en 2022 (-5,2 %), avec une baisse plus prononcée dans les régions rurales (-7,2 %).

L’expansion du réseau de GA a permis de maintenir l’accès à l’argent comptant malgré le déclin des succursales physiques, mais cette croissance n’a pas suivi le rythme de la réduction de l’accès aux succursales (elle ne l’a pas compensée). En outre, plus de la moitié de cette croissance est attribuable aux GA privés, qui entraînent des frais plus élevés pour les consommateurs.

Annexe 4 : Aperçu de la *Directive 2014/92/UE* de la Commission européenne : relevé de frais annuel

La *Directive 2014/92/UE*[33], adoptée par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne, établit des règles à l'échelle de l'Union européenne en vue d'améliorer la transparence et la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement[34].

Avant l'adoption de la *Directive 2014/92/UE*, les renseignements sur les frais qui étaient communiqués aux consommateurs étaient généralement fragmentés, incomplets ou au niveau des opérations (p. ex. des relevés mensuels), et ne donnaient pas un aperçu clair des coûts totaux liés au fait de détenir et d'utiliser un compte de paiement au fil du temps.

La Commission européenne a constaté que les consommateurs n'avaient pas une vue d'ensemble des frais qu'ils payaient, ce qui rendait difficile l'évaluation du rapport qualité-prix ou la comparaison des comptes en fonction de l'utilisation réelle. Elle a conclu que la communication préalable de renseignements (c.-à-d. les renseignements qui doivent être fournis aux consommateurs avant la signature d'un contrat) n'était pas suffisante en soi pour surmonter l'asymétrie de l'information et l'inertie des consommateurs sur les marchés des services bancaires de détail.

Entre autres mesures, la *Directive 2014/92/UE* exige que les fournisseurs de services de paiement (y compris les banques) remettent aux consommateurs, au moins une fois par an et gratuitement, un relevé de frais annuel qui résume :

- tous les frais facturés pour les services liés au compte de paiement au cours de la période de référence;
- le montant total payé pour chaque catégorie de service.

Le relevé de frais annuel vise à fournir aux consommateurs un aperçu clair et normalisé de tous les frais engagés au cours d'une période définie, ce qui leur permet de faire une réévaluation éclairée de leur compte de paiement et de prendre des décisions efficaces quant au changement de fournisseur. Ce relevé annuel complète les renseignements communiqués avant la signature du contrat, en assurant la transparence tout au long de la durée de vie d'un produit ou d'un service financier, et pas seulement au point de vente.

---

[33] Parlement européen et Conseil de l'Union européenne. (2014). *Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base*.

[34] Remarque : Les comptes bancaires sont considérés comme des comptes de paiement.

Effets attendus

L'analyse des répercussions[35] réalisée par la Commission européenne a montré que le relevé de frais annuel est un outil de communication essentiel qui favorise la sensibilisation et la prise de décision des consommateurs, plutôt que de simplement fournir des renseignements. Ses effets attendus sont les suivants :

- une sensibilisation accrue des consommateurs aux coûts cumulatifs, ce qui réduit la sous-estimation des frais bancaires;
- des incitations plus fortes à changer de compte, selon l'utilisation réelle plutôt que des prix hypothétiques;
- une pression concurrentielle accrue sur les fournisseurs ayant des barèmes de frais élevés ou complexes;
- le renforcement des objectifs du marché intérieur, en rendant les barèmes de frais comparables entre les fournisseurs et les États membres.

Importance stratégique

En imposant un sommaire des frais annuel uniforme et convivial pour les consommateurs, la *Directive 2014/92/UE* visait à renforcer la transparence, à favoriser le changement éclairé de fournisseur et à renforcer la concurrence sur le marché européen des services bancaires de détail.

L'examen mené en 2025 par la Commission européenne a révélé qu'il y avait une conformité générale aux exigences concernant le relevé de frais dans l'ensemble des États membres et que la plupart des autorités nationales considéraient que la mesure avait réduit le préjudice causé aux consommateurs. Toutefois, la Commission européenne a conclu qu'il faudrait des preuves plus solides pour évaluer dans quelle mesure le relevé de frais a amélioré la prise de décision des consommateurs, la transparence ou les résultats sur le plan de la concurrence.

[35] Commission européenne. (2013). Commission staff working document: Impact assessment accompanying the document proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features.

Modèle de relevé de frais

Statement of Fees

[Nom du fournisseur de compte]
[Coordonnées du fournisseur de compte]

[Nom du client]
[Coordonnées du client]

Compte	
Numéro de compte	
Période	Du... au...
Date	

- Ce document donne un aperçu de tous les frais engagés pour les services liés à votre compte de paiement pendant la période indiquée ci-dessus.
- Il indique également les intérêts que vous avez payés ou touchés pendant cette période.
- Les renseignements sur les opérations individuelles et le solde du compte se trouvent sur vos relevés de compte.

Sommaire des frais et des intérêts

Total des frais payés (total des frais pour l'ensemble de services et total des frais payés) [●]

Total des intérêts payés [●]

Total des intérêts perçus [●]

Indicateur de l'ensemble des coûts [●]

Relevé détaillé des frais payés pour le compte

Service		Frais		
Service	Nombre de fois où le service a été utilisé	Frais unitaires	Nombre de fois où les frais ont été facturés	Total
Services généraux relatifs au compte				
[●] Comprend l'**ensemble de services** suivant : Les services excédentaires ont été facturés séparément.				[●]
Paiements (à l'exclusion des cartes)				
				[●]
Cartes et espèces				
				[●]
Découvert et services connexes				
				[●]

Autres services				
				[●]
Total des frais payés				[●]

Détail des frais inclus dans l'ensemble de services

Ensemble de services	Frais	Nombre de fois où les frais ont été facturés
« Ensemble de services » [Nom de marque, le cas échéant] Comprend :	[●]	[●]
Les services excédentaires ont été facturés séparément.		

Renseignements sur les intérêts payés pour le compte

	Taux d'intérêt	Intérêts
		[●]
Total des intérêts payés		[●]

Renseignements sur les intérêts touchés pour le compte

	Taux d'intérêt	Intérêts
[Nom du compte]		[●]
Total des intérêts perçus		[●]

Renseignements supplémentaires

[●]

Annexe 5 : Exemple de produits de paiement prépayés au Canada

Tableau 16 Exemple de produits de paiement prépayés au Canada

Produit[1]	Frais d'achat / mensuels / annuels	Accès aux guichets automatiques (GA)	Frais de change	Autres frais
Carte prépayée Mastercard KOHO (plan Essentiel)	4 $ (ou 0 $ en ajoutant 1 000 $ par mois ou en configurant le dépôt direct)	Gratuit (sauf les frais de tiers)	Taux de conversion de Mastercard + 1,5 %	Ajout d'argent à partir d'une carte de débit : 3 $ par opération
Carte prépayée Mastercard KOHO (plan Extra)	18 $ par mois ou 144 $ par année	Gratuit (sauf les frais de tiers) – Des limites de retrait peuvent s'appliquer. 1 opération gratuite par mois à un GA à l'étranger	Taux de conversion de Mastercard	Ajout d'argent à partir d'une carte de débit : 3 $ par opération
Carte prépayée Mastercard KOHO (plan Complet)	22 $ par mois ou 177 $ par année	Gratuit (sauf les frais de tiers) – Des limites de retrait peuvent s'appliquer. 1 opération gratuite par mois à un GA à l'étranger	Taux de conversion de Mastercard	Aucuns
Carte Multi-Devises Wise	0 $	Pour les retraits allant jusqu'à 350 $ par mois : 2 premiers retraits : gratuits 3 retraits ou plus : 1,5 $ par retrait Pour les retraits de plus de 350 $ par mois : 2 premiers retraits : 1,75 % du montant excédant 350 $ 3 retraits ou plus : 1,5 $ + 1,75 % du montant	Taux de change moyen du marché	S. O.

Produit[1]	Frais d'achat / mensuels / annuels	Accès aux guichets automatiques (GA)	Frais de change	Autres frais
		excédant 350 $		
Carte Banque EQ	0 $	Remboursement des frais de GA au Canada pour jusqu'à 5 retraits par mois (maximum de 5 $ par retrait)	Taux de conversion de Mastercard + 0 %	Aucuns
Carte prépayée Mastercard Neo	0 $	Gratuit (sauf les frais de tiers)	Taux de conversion de Mastercard + 2,5 %	Aucuns
Carte Mastercard prépayée Wealthsimple	0 $	Gratuit (sauf les frais de tiers)	Taux de conversion de Mastercard	Aucuns
Carte Mastercard BMO prépayée (liée ou non liée au compte bancaire)	Frais annuels de 9,99 $	5 $ par opération	Taux de conversion de Mastercard + 2,5 %	Remboursement : 3 $ par dépôt direct 10 $ par chèque Frais d'inactivité : 5 $ par mois
MyVanilla*	Frais d'achat de 3,95 $	S. O.		Frais de tenue de compte de 3,95 $ par mois à compter du 13e mois suivant l'achat
Carte prépayée Visa Joker*	Frais d'achat de 4,95 $ à 9,95 $ selon la valeur	S. O.	Taux de conversion de Visa + 2,5 %	Frais de vérification de l'identité du titulaire de la carte : 2,50 $ (facultatif)
Carte prépayée virtuelle Visa Joker*	Frais d'achat de 7,95 $	S. O.	Taux de conversion de Visa + 2,5 %	S. O.
Carte Vanilla Visa prépayée*	Frais d'achat de 4,95 $ à 8,95 $ selon la valeur	S. O.	Taux de conversion de Visa + 2,5 %	S. O.

Produit[1]	Frais d'achat / mensuels / annuels	Accès aux guichets automatiques (GA)	Frais de change	Autres frais
Carte Vanilla Mastercard prépayée*	Frais d'achat de 4,95 $ à 7,95 $ selon la valeur	S. O.	Taux de conversion de Mastercard + 2,5 %	S. O.
Carte Visa Juste Paiement RBC	0 $ (offerte uniquement aux bénéficiaires d'aide sociale)	GA de RBC : 4 retraits gratuits par mois, 2 $ par la suite GA autres que ceux de RBC au Canada : 2 $ par retrait (plus les frais de commodité de l'exploitant) GA à l'extérieur du Canada : 5 $ par retrait (plus les frais de commodité de l'exploitant)	Taux de conversion de Visa + 2,5 %	Frais de consultation du solde aux GA de RBC : 2 opérations gratuites par mois, 0,50 $ par opération supplémentaire Frais d'inactivité : 2,50 $ par mois après 12 mois consécutifs d'inactivité

1 Les produits énumérés sont rechargeables, à l'exception des produits identifiés par un astérisque.

Annexe 6 : Principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs et document de la Banque mondiale sur les pratiques exemplaires pour la protection des consommateurs de produits et services financiers

Les Principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs fournissent des orientations reconnues à l'échelle internationale sur la protection des consommateurs de produits et de services financiers. Selon le Principe 7 (Diffusion d'informations et transparence) :

- les institutions financières « devraient communiquer aux consommateurs les informations essentielles sur les avantages et les risques fondamentaux attachés à un produit, ainsi que les conditions de sa fourniture », d'une manière qui facilite la compréhension et la comparaison;

- les institutions financières « devraient également fournir des informations sur les éventuels conflits d'intérêts avec les intermédiaires procédant à la vente du produit »;

- « tous les supports destinés à la promotion des produits financiers devraient être précis, honnêtes, compréhensibles, transparents et non trompeurs »;

- « des pratiques normalisées de diffusion d'informations avant la signature des contrats (des formulaires, par exemple) devraient être adoptées chaque fois que possible pour permettre des comparaisons entre différents produits et services de même nature »;

- « des mécanismes spécifiques de diffusion d'informations, notamment des avertissements éventuels, devraient être élaborés pour fournir des informations adaptées au degré de complexité et de risque de certains produits ou services ».

Le document de 2017 de la Banque mondiale sur les pratiques exemplaires pour la protection des consommateurs de produits et services financiers décrit un ensemble de pratiques exemplaires en matière de communication et de transparence en ce qui a trait à divers produits et services financiers, y compris les produits et services de dépôt et de crédit, les assurances, les régimes de retraite privés, les valeurs mobilières, les services de paiements de détail et les systèmes d'évaluation du crédit. Il s'agit d'un résumé qui met l'accent sur les pratiques liées aux comptes de dépôt. Les pratiques exemplaires en matière de services de paiements de détail sont globalement harmonisées avec les volets qui suivent.

Format et modalités de communication

Ce volet porte sur la façon dont l'information est présentée, y compris le style de rédaction, le moment opportun et l'utilisation d'éléments visuels :

- Les communications doivent être rédigées dans un langage clair et facile à comprendre.
- La taille de la police, l'espacement et la mise en page employés pour les communications écrites doivent faire en sorte qu'elles sont faciles à lire pour la population moyenne.
- Les documents doivent être fournis par écrit dans un format qui peut être conservé ou sauvegardé.
- Les principales caractéristiques du produit ou du service doivent être clairement mises en évidence.
- Le cadre réglementaire doit préciser le moment où doivent avoir lieu les principales communications de renseignements.
- Les organismes de réglementation doivent définir des méthodes normalisées pour calculer le coût total et le rendement net total.
- Les communications doivent divulguer le statut réglementaire du fournisseur de services financiers et fournir les coordonnées pertinentes pour avoir recours aux mécanismes internes et externes d'examen des plaintes.

Matériel publicitaire et de vente

Ce volet établit des normes minimales relatives au matériel promotionnel :

- Le matériel publicitaire et de vente ne doit pas contenir de renseignements faux ou trompeurs ni omettre de renseignements importants pour la décision d'un consommateur d'acheter un produit ou un service.
- Les fournisseurs de services financiers doivent assumer la responsabilité légale de toutes les déclarations faites dans le matériel publicitaire et de vente.

Communication des modalités

- Les modalités doivent indiquer :
    - le statut réglementaire du fournisseur de services financiers;
    - les droits et les responsabilités des consommateurs, y compris les conditions de résiliation;
    - les droits et les responsabilités du fournisseur de services financiers;

- tous les taux d'intérêt, coûts et frais applicables (y compris ceux de tiers) pouvant survenir, les cas où ils peuvent être appliqués, et la façon dont ils sont calculés;
- les cas où le fournisseur de services financiers peut modifier unilatéralement les modalités, et la façon dont il peut le faire;
- les cas où les consommateurs seront avisés de l'apport de modifications aux modalités, et la façon dont ils seront informés de ces modifications;
- les sanctions et les autres mesures de réparation que le fournisseur de services financiers peut tenter d'imposer en cas de violation de l'accord par le consommateur;
- les coordonnées du service à la clientèle du fournisseur de services financiers;
- les renseignements et les coordonnées concernant les mécanismes internes et externes d'examen des plaintes.

- Une copie imprimée ou électronique doit être fournie.
- Le cadre réglementaire doit exiger la communication de renseignements précis selon le type de produit.
- Les fournisseurs de services financiers doivent utiliser les déclarations des principales caractéristiques (voir ci-après).
- Les fournisseurs de services financiers doivent expliquer les principaux éléments oralement lorsqu'on leur en fait la demande.

Déclarations des principales caractéristiques

Les fournisseurs de services financiers doivent produire des déclarations qui résument les principales caractéristiques des comptes de dépôt de détail courants. Selon les normes minimales, les déclarations des principales caractéristiques doivent être :

- concises (une ou deux pages) et rédigées en langage clair et simple;
- fondées sur un format, un contenu et des formules normalisés.

Les déclarations des principales caractéristiques doivent être signées par les consommateurs et placées bien en vue lorsqu'elles sont jointes à un accord.

Relevés de compte écrits

Les fournisseurs de services financiers doivent fournir des relevés de compte écrits périodiques et gratuits.

Les relevés doivent indiquer toutes les opérations (dates et valeurs), les soldes d'ouverture et de fermeture, les taux d'intérêt, les frais et les pénalités. Ces renseignements doivent également être mis à la disposition des consommateurs sur demande.

Un relevé final doit être produit à la fermeture d'un compte.

Avis de changements

- Les fournisseurs de services financiers doivent fournir un préavis de tout changement apporté aux éléments suivants :
    - les taux d'intérêt;
    - les frais autres que les intérêts;
    - d'autres caractéristiques clés du produit et du service ou des modalités convenues antérieurement.
- Les fournisseurs de services financiers doivent fournir un avis aux consommateurs lorsque leur compte devient inactif ou dormant.
- La longueur et la forme d'un avis doivent être établies selon la nature du changement et son incidence sur le consommateur.
- Si les modifications apportées aux modalités ne sont pas acceptables pour le consommateur, les conditions réglementaires doivent lui garantir le droit de résilier l'accord sans pénalité.

Annexe 7 : Efficacité de la communication et limites

En 2019, l'Australian Securities and Investments Commission (ASIC) et la Dutch Authority for Financial Markets (AFM) ont publié un rapport conjoint sur l'efficacité de la communication et ses limites[36]. Le rapport est axé sur des études de cas sur divers marchés financiers, notamment en Australie, aux Pays-Bas et dans d'autres pays.

Les études de cas présentées dans le rapport donnent à penser que, même si la communication obligatoire des renseignements demeure un élément important des cadres de protection des consommateurs, elle ne permet pas toujours aux consommateurs d'être bien informés ni d'obtenir de meilleurs résultats. Le rapport indique plusieurs facteurs qui peuvent limiter l'efficacité de la communication :

Les marchés financiers sont intrinsèquement complexes, et la simplification des renseignements communiqués n'élimine pas cette complexité sous-jacente.

Les consommateurs reçoivent des renseignements de nombreuses sources qui sollicitent leur attention et influencent leurs décisions. Les renseignements communiqués viennent s'ajouter aux autres renseignements qui sollicitent l'attention des consommateurs.

Les exigences normalisées en matière de communication des renseignements s'appliquent de manière générale, tandis que le comportement des consommateurs est façonné par les circonstances individuelles et les facteurs contextuels.

Les avertissements, bien que largement utilisés, n'améliorent pas toujours la compréhension des risques et n'influencent pas toujours le comportement comme prévu.

Dans certains cas, la communication des renseignements peut avoir des effets imprévus qui n'améliorent pas les résultats pour tous les consommateurs.

Complexité des marchés financiers

Les décisions concernant les produits financiers sont souvent complexes, et la façon dont les fournisseurs de services financiers structurent les produits, les prix et les processus peut ajouter à cette complexité. Parmi les exemples, soulignons le regroupement de produits et de prix, les remises obscures, les descriptions de frais peu claires et les caractéristiques de conception qui rendent le changement de produit plus difficile.

Dans ce contexte, les efforts visant à simplifier les renseignements communiqués peuvent impliquer des compromis. Si un langage plus clair améliore l'accessibilité, la simplification risque d'entraîner l'omission de renseignements qui pourraient être pertinents pour certains consommateurs. Dans de

[36] Australian Securities and Investments Commission. (2019). *REP 632: Disclosure: Why it shouldn't be the default*.

nombreux cas, la simplification porte sur la façon dont l'information est présentée plutôt que sur la complexité des concepts sous-jacents, dont l'interprétation pourrait encore nécessiter un certain niveau de connaissances financières.

Attention limitée

Seule une minorité de consommateurs prêtent attention aux documents d'information. De nombreux consommateurs signalent que les documents d'information sont longs, complexes et rédigés dans un langage technique qui est difficile à comprendre. D'autres consommateurs indiquent que ces documents ne fournissent pas de renseignements pratiques et pertinents. Ils mentionnent qu'ils doivent sauter de grandes parties des documents pour trouver de l'information qu'ils considèrent comme pertinente.

Les fournisseurs de services financiers influencent également la façon dont les consommateurs utilisent l'information. La publicité, le marketing et la conception d'environnements de choix peuvent détourner l'attention des renseignements communiqués ou encourager une prise de décision rapide. Le choix du moment et la présentation des offres peuvent réduire davantage la probabilité que les consommateurs se concentrent sur le contenu de la communication.

Facteurs contextuels

Les consommateurs diffèrent dans leur façon de prendre des décisions, leurs besoins en matière d'information et leurs sources de conseils. Le contexte dans lequel l'information est fournie – y compris le mode de communication, l'environnement physique ou numérique, et l'état émotif du consommateur – peut influer sur la façon dont elle est reçue et utilisée. Comme la plupart des communications sont normalisées, il se peut qu'elles ne reflètent pas pleinement ces différences ou qu'elles ne répondent pas aux besoins de tous les consommateurs de la même manière.

Résultats imprévus

Dans certaines situations, la communication des renseignements peut influencer le comportement de manière inattendue. Par exemple, la déclaration des conflits d'intérêts peut accroître la confiance plutôt qu'inciter à la prudence, ou l'information sur les montants de remboursement minimaux peut amener certains consommateurs à rembourser moins qu'ils ne le feraient normalement. Ces résultats soulignent l'importance de tenir compte des réactions comportementales lors de la conception des exigences en matière de communication.

Efficacité des avertissements

Les avertissements sont devenus un outil réglementaire courant, mais leur efficacité peut varier. Les consommateurs peuvent négliger ou mal comprendre les avertissements, en particulier dans les environnements où les avertissements et les notifications sont fréquents. Au fil du temps, l'exposition répétée à ces avertissements peut réduire leur incidence et entraîner un désintéressement.

Annexe 8 : Récentes réformes visant la communication apportées sur le marché de l'investissement au Canada

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont mis en œuvre des réformes visant à renforcer la protection des investisseurs en améliorant la transparence, la responsabilisation et la compréhension des investisseurs à l'égard des coûts des placements, du rendement et des relations avec les conseillers. Les réformes répondent aux préoccupations concernant l'asymétrie de l'information sur le marché de l'investissement, particulièrement en ce qui concerne les frais et la rémunération, et la difficulté qu'ont les investisseurs à comprendre l'incidence des coûts sur le rendement au fil du temps.

Les réformes ont été introduites par phases : la première phase de changements (Modèle de relation client-conseiller – phase 2 [MRCC2]) a été mise en œuvre entre 2013 et 2017, et la deuxième phase de changements (Modèle de relation client-conseiller – phase 3 [MRCC3]) a été achevée en 2024 et est entrée en vigueur en 2026. Ensemble, les deux phases des réformes représentent un virage vers une communication plus claire, plus personnalisée et axée sur les résultats dans le secteur canadien de l'investissement.

MRCC2 : Améliorer la transparence à l'égard des frais et du rendement

Le MRCC2 était axé sur l'amélioration de la qualité et de l'utilité des renseignements fournis aux investisseurs par leurs courtiers et conseillers. Les principaux éléments étaient les suivants :

- **Rapports annuels sur les frais et la rémunération :** exigence pour les sociétés de communiquer, en dollars, les frais directs et la rémunération payés par les clients à leur courtier ou conseiller au cours de l'année.

- **Amélioration des rapports sur le rendement :** exigence de fournir des rapports annuels et trimestriels personnalisés indiquant le rendement des comptes à l'aide de méthodologies normalisées.

- **Amélioration de l'information sur la relation client-conseiller :** clarifications concernant la nature de la relation client-conseiller, y compris les types de comptes, les services fournis et les obligations d'évaluation de la convenance.

L'objectif du MRCC2 était d'aider les investisseurs à mieux comprendre ce qu'ils paient, le rendement de leurs placements, et les services qu'ils reçoivent en retour. Les évaluations ont révélé que le MRCC2 a permis d'améliorer la communication d'information sur les frais, la compréhension et la participation des investisseurs au fil du temps. Certaines données ont également mis en évidence des réactions comportementales, notamment des discussions accrues avec les conseillers, le passage à des produits à moindre coût et des changements dans les barèmes de frais au sein du secteur.

Parallèlement, les examens réglementaires ont permis de cerner des limites. Les investisseurs n'ont pas tous remarqué les nouveaux rapports et réagi à ceux-ci, et certains ont trouvé qu'il était difficile de les interpréter ou d'y donner suite, ce qui souligne les défis persistants des approches fondées sur la communication des renseignements.

MRCC3 : Combler les principales lacunes en matière d'information

Le MRCC3, également appelé « rapport sur le coût total », vise à combler une lacune critique : le manque d'information claire et propre à l'investisseur sur les coûts indirects des fonds, comme les ratios de frais de gestion et les autres frais courants des fonds.

Dans le cadre du MRCC3, les entreprises seront tenues de déclarer aux investisseurs, en dollars :

- le montant total des frais de fonds payés pour l'ensemble du portefeuille;
- le montant total des frais directs payés, comme les frais de transaction ou de rachat;
- le ratio de frais du fonds (RFF) pour chaque fonds de placement;
- des renseignements comparables sur les coûts pour les fonds distincts, y compris les coûts d'assurance et de garantie.

Cette information doit être personnalisée, clairement présentée et intégrée aux rapports annuels existants. Les investisseurs devraient recevoir leurs premiers rapports conformes au MRCC3 pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2026.

Incidence combinée du MRCC2 et du MRCC3

Ensemble, ces réformes représentent une évolution dans la communication de l'information sur les placements au Canada. Les réformes remplacent les pourcentages abstraits et les documents génériques par des rapports personnalisés qui comprennent des montants exprimés en dollars et qui rendent les coûts plus visibles et comparables. Bien que la communication des renseignements ne puisse à elle seule éliminer la complexité de l'information ni garantir de meilleures décisions, les réformes du Modèle de relation client-conseiller des ACVM fournissent une base plus solide qui favorise la compréhension, la participation et le choix éclairé des investisseurs. Elles apportent des leçons importantes pour les initiatives en matière de transparence dans d'autres secteurs financiers.

Annexe 9 : Frais de découvert

Royaume-Uni

En 2019, le Royaume-Uni a mis en œuvre un cadre de réglementation complet pour les frais de découvert. Les organismes de réglementation du Royaume-Uni ont noté des préjudices persistants pour les consommateurs découlant des prix complexes, des frais élevés pour les découverts non autorisés, et de l'utilisation répétée concentrée chez une petite partie des consommateurs.

Les éléments clés de l'approche du Royaume-Uni sont les suivants :

- Les banques doivent facturer les frais de découvert en utilisant un taux d'intérêt unique; les frais de découvert quotidiens ou mensuels fixes sont interdits.
- Les frais pour les découverts non autorisés ne peuvent pas être plus élevés que les frais pour les découverts autorisés, ce qui élimine l'approche de type « pénalité » pour le dépassement des limites.
- Les consommateurs sont automatiquement inscrits aux alertes de découvert lorsqu'ils obtiennent une autorisation de découvert ou qu'ils risquent d'engager des frais.
- Les banques doivent déterminer les clients qui ont recours aux découverts de manière fréquente ou persistante, et doivent s'adresser à eux de manière proactive pour les aider à moins en dépendre, notamment en leur offrant des solutions de rechange, s'il y a lieu.
- Les banques doivent publier de manière visible des fourchettes représentatives pour le taux annuel effectif global et des tableaux sur les frais de découvert normalisés, mis à jour chaque trimestre.

Les examens effectués après la mise en œuvre par la Financial Conduct Authority du Royaume-Uni ont révélé que ces mesures réduisent les coûts et les frais globaux de découvert pour les consommateurs qui ont un faible revenu ou qui ont recours aux découverts de manière persistante. Le modèle du Royaume-Uni met l'accent sur la simplification des prix, la comparabilité et l'intervention active, plutôt que sur le plafonnement des prix.

États-Unis

Aux États-Unis, la réglementation sur les découverts a évolué grâce à une combinaison de directives en matière de surveillance, de mesures d'application de la loi, d'obligations d'information et de réformes axées sur le marché, plutôt qu'à un ensemble complet de mesures fédérales de contrôle des prix.

Depuis 2015, les grandes banques sont tenues de déclarer les produits liés aux frais de découvert et aux frais d'insuffisance de fonds.

Entre 2019 et 2023, le Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) a publiquement exprimé ses préoccupations concernant les pratiques en matière de frais de découvert au moyen d'examens de surveillance, de mesures d'application de la loi et de publications de recherche. Le CFPB a constaté que les produits liés aux frais de découvert ont chuté d'environ 4 milliards de dollars de 2019 à 2023 chez les fournisseurs de services financiers ayant un actif total de plus de 1 milliard de dollars.

En 2023, l'Office of the Comptroller of the Currency (OCC) a publié un bulletin soulignant les risques liés à la conformité, aux opérations et au crédit associés aux programmes de protection contre les découverts, y compris des pratiques telles que l'imposition de frais multiples sur les paiements présentés de nouveau, et des limites élevées ou l'absence de limites quotidiennes sur le nombre de frais évalués.

En 2024, le CFPB a introduit une nouvelle règle obligeant les fournisseurs de services financiers ayant un actif de plus de 10 milliards de dollars à traiter les services de protection contre les découverts comme une forme de crédit, avec une protection complète du crédit à la consommation, sauf si les frais de découvert sont de 5 $ ou moins ou s'ils ne couvrent que les coûts et les pertes réels du fournisseur.

Annexe 10 : Analyses du marché des comptes chèques au Canada

L'information figurant dans la présente annexe tient compte des renseignements accessibles au public en date du 31 août 2026. À noter :

- Les valeurs peuvent changer pour les titulaires de compte qui répondent à certains critères (p. ex. les frais peuvent être moins élevés pour les étudiants, les personnes âgées, etc.).

- Cette annexe ne contient pas une liste exhaustive de tous les comptes de dépôt personnels disponibles; elle est limitée aux comptes chèques personnels libellés en dollars canadiens qui sont vendus à tous les consommateurs (c.-à-d. qu'elle ne comprend pas les produits bénéficiant de droits acquis ou les anciens produits).

- Cette annexe ne contient pas une liste exhaustive de toutes les caractéristiques de compte, et certaines caractéristiques omises pourraient expliquer les différences de prix.

- Certaines institutions peuvent utiliser des modèles fondés sur les relations ou offrir d'autres promotions pour annuler ou réduire certains frais.

- Certains comptes peuvent avoir différentes limites pour les opérations numériques, en ligne, libre-service et les opérations en succursale.

- Les frais d'opération excédentaire, bien qu'ils s'élèvent habituellement à 1,25 $ par opération, peuvent varier selon le type d'opération dans certaines institutions. De plus, certaines institutions offrent un nombre illimité d'opérations pour certains types de transactions (p. ex. l'achat de titres pour les transports en commun).

- Les frais de guichet automatique tiennent seulement compte du coût des retraits en espèces au Canada. Les institutions qui font partie du réseau THE EXCHANGE^{MD} peuvent ne pas facturer de frais aux consommateurs qui utilisent d'autres guichets automatiques du réseau, même s'ils appartiennent à une autre institution financière.

Tableau 17 : Analyse du marché des comptes chèques offerts par les six grandes banques

Institution financière	Compte	Frais de tenue de compte	Solde quotidien minimal requis pour annuler les frais de tenue de compte	Limite d'opérations	Limite distincte de virements Interact (s'il y a lieu)	Frais d'accès au réseau de guichets automatiques
Banque de Montréal	Pratique	4,00 $	-	12	-	2,00 $
Banque de Montréal	Plus	12,95 $	3 000 $	25	-	2,00 $
Banque de Montréal	Performance	17,95 $	4 000 $	Illimitées	-	1 retrait gratuit (2,00 $ par la suite)
Banque de Montréal	Récompenses Bleu	17,95 $	-	Illimitées	-	2,00 $
Banque de Montréal	Privilège	30,95 $	6 000 $	Illimitées	-	0,00 $
Banque de Nouvelle-Écosse	Compte bancaire de base	3,95 $	-	18	-	2,00 $
Banque de Nouvelle-Écosse	Compte bancaire de base Plus	11,95 $	3 000 $	25	-	2,00 $
Banque de Nouvelle-Écosse	Forfait Essentiel	16,95 $	4 000 $	Illimitées	-	1 retrait gratuit (2,00 $ par la suite)
Banque de Nouvelle-Écosse	Forfait Ultime	30,95 $	6 000 $	Illimitées	-	0,00 $

Banque Canadienne Impériale de Commerce	Compte-chèques Accès quotidien CIBC	4,00 $	-	18	-	2,00 $
Banque Canadienne Impériale de Commerce	Compte Intelli CIBC	16,95 $	4 000 $	Illimitées	-	1 retrait gratuit (2,00 $ par la suite)
Banque Nationale du Canada	Le Minimaliste	3,95 $	-	18 (opérations numériques seulement)	-	2,00 $
Banque Nationale du Canada	Le Connecté	15,95 $	4 500 $	Illimitées (opérations numériques seulement)	-	2,00 $
Banque Nationale du Canada	Le Total	28,95 $	6 000 $	Illimitées	-	0,00 $
Banque Royale du Canada	Forfait bancaire courant RBC	4,00 $	-	12	Illimités	2,00 $
Banque Royale du Canada	Forfait bancaire avantage RBC	12,95 $	-	Illimitées	-	0,00 $
Banque Royale du Canada	Forfait bancaire sans limite Signature RBC	16,95 $	-	Illimitées	-	3 retraits gratuits (2,00 $ par la suite)
Banque Royale du Canada	Forfait bancaire VIP RBC	30,00 $	-	Illimitées	-	0,00 $

Banque Toronto-Dominion	Compte-chèques minimum	3,95 $	-	12	-	2,00 $
Banque Toronto-Dominion	Compte-chèques quotidien	11,95 $	3 000 $	25	-	2,00 $
Banque Toronto-Dominion	Compte-chèques illimité	17,95 $	4 000 $	Illimitées	-	0,00 $
Banque Toronto-Dominion	Forfait bancaire tout compris	30,95 $	6 000 $	Illimitées	-	0,00 $

Tableau 18 : Analyse du marché des comptes chèques offerts par les petites et moyennes banques

Institution financière	Compte	Frais de tenue de compte	Solde quotidien minimal requis pour annuler les frais de tenue de compte	Limite d'opérations	Limite distincte de virements Interact (s'il y a lieu)	Frais d'accès au réseau de guichets automatiques
Banque de Chine (Canada)	Compte chèque ordinaire	4,00 $	1 000 $	12	4	0,00 $
Banque de Chine (Canada)	Compte chèque premium	23,00 $	5 000 $	Illimitées	-	0,00 $
Coast Capital Savings	Free Chequing, Free Debit, and More Account	0,00 $	-	Illimitées	0	2,50 $

Coast Capital Savings	Coast Capital Unlimited Chequing Account	8,50 $	4 000 $	Illimitées	-	2,50 $
Coast Capital Savings	Coast Capital Elevate Chequing Account	16,95 $	4 000 $	Illimitées	-	2 retraits gratuits (2,50 $ par la suite)
Société de banque CTBC (Canada)	CAD Personal Regular Chequing Account	5,00 $	1 000 $	0	-	Non communiqué
Banque des Premières Nations du Canada	Value	3,95 $	1 500 $	12	0	2,00 $
Banque des Premières Nations du Canada	Value Plus	11,95 $	3 000 $	25	2	2,00 $
Banque des Premières Nations du Canada	Infinity	16,95 $	4 000 $	Illimitées	5	2,00 $
Banque des Premières Nations du Canada	Select	29,95 $	5 000 $	Illimitées	-	0,00 $
Banque Habib Canadienne	Chequing Account	0,00 $	-	0	-	1,25 $
Banque ICICI du Canada	Basic Chequing Account	4,00 $	-	Illimitées	Illimités	1,50 $
Banque ICICI du Canada	HiVALUEChequing Account	9,95 $	3 000 $	Illimitées	Illimités	1,50 $

Banque ICICI du Canada	HiVALUE PLUS Chequing Account	21,95 $	-	Illimitées	Illimités	0,00 $
Innovation Federal Credit Union	No-Fee Chequing Account	0,00 $	-	Illimitées	-	2,50 $
Banque Laurentienne du Canada	Compte de base	4,00 $	-	18	0	2,00 $
Banque Laurentienne du Canada	Compte transigez beaucoup	7,50 $	-	20	0	2,00 $
Banque Laurentienne du Canada	Compte transigez sans limite	14,75 $	-	Illimitées	S. O.	2,00 $
Banque SBI Canada	Chequing	4,00 $	1 000 $	Illimitées	-	Non communiqué
Banque Shinhan du Canada	Package 1	3,00 $	500 $	15	-	1,50 $
Banque Shinhan du Canada	Package 2	5,00 $	1 000 $	20	-	1,50 $
Banque Shinhan du Canada	Package 3	8,00 $	2 000 $	30	-	1,50 $
Banque Shinhan du Canada	Package 4	10,00 $	3 000 $	45	-	1,50 $
Banque Shinhan du Canada	Package 5	20,00 $	5 000 $	Illimitées	-	1,50 $

Tru Cooperative Bank	Tru Essentials	0,00 $	-	12	-	2,50 $
UNI Coopération financière	L'Économe	3,95 $	-	12	Illimités	1,50 $
UNI Coopération financière	L'Intermédiaire	12,95 $	3 000 $	30	Illimités	1,50 $
UNI Coopération financière	L'Illimité	16,95 $	4 000 $	Illimitées	-	1,50 $
UNI Coopération financière	L'Illimité Plus	29,95 $	6 000 $	Illimitées	-	1,50 $

Tableau 19 : Analyse du marché des comptes chèques offerts par les institutions financières sous réglementation provinciale

Institution financière	Compte	Frais de tenue de compte	Solde quotidien minimal requis pour annuler les frais de tenue de compte	Limite d'opérations	Limite distincte de virements Interac (s'il y a lieu)	Frais d'accès au réseau de guichets automatiques
Access Credit Union	Pay As You Go Chequing	0,00 $	-	0	-	2,00 $
Access Credit Union	Basic+ Chequing	8,00 $	2 500 $	30	10	2,00 $
Access Credit Union	Green Chequing	9,00 $	-	Illimitées (opérations	-	2,00 $

				numériques seulement)		
Access Credit Union	Unlimited Chequing	17,00 $	-	Illimitées	-	2,00 $
Affinity Credit Union	Pay-As-You-Go Chequing	0,00 $	-	0	-	2,00 $
Affinity Credit Union	Value Chequing	4,00 $	-	12	2	2,00 $
Affinity Credit Union	Unlimited Chequing	13,00 $	-	Illimitées	-	2,00 $
Caisse Alterna	Services à la carte	0,00 $	-	0	-	2,00 $
Caisse Alterna	Essentiel	4,00 $	1 000 $	20	-	2,00 $
Caisse Alterna	Valeur	10,00 $	-	35	-	2,00 $
Caisse Alterna	Illimité	14,00 $	-	Illimitées	-	1 retrait gratuit (2,00 $ par la suite)
Caisse Assiniboine	Caisse Léger	0,00 $	-	0	-	2,00 $
Caisse Assiniboine	Caisse Essentiel	4,00 $	-	16	2	2,00 $
Caisse Assiniboine	Caisse Actif	9,00 $	2 500 $	40	5	2,00 $
Caisse Assiniboine	Caisse numérique	11,00 $	3 500 $	Illimitées (libre-service seulement)	30	2,00 $
Caisse Assiniboine	Caisse Illimité	17,00 $	5 000 $	Illimitées	30	4 retraits gratuits

						(2,00 $ par la suite)
Alberta Treasury Branches	No-Fee All-In Digital Account	0,00 $	-	Illimitées (opérations numériques seulement)	-	2,00 $
Alberta Treasury Branches	Pay As You Go Account	0,00 $	-	0	-	2,00 $
Alberta Treasury Branches	Basic Account	3,95 $	-	15	-	2,00 $
Alberta Treasury Branches	Unlimited Account	15,95 $	4 000 $	Illimitées	-	2,00 $
Alberta Treasury Branches	ATB Advantage	24,95 $	6 000 $	Illimitées	-	2,00 $
Beem Credit Union	Essentials	0,00 $	-	15	-	2,00 $
Beem Credit Union	Everyday	4,95 $	-	Illimitées	-	2,00 $
Beem Credit Union	Unlimited	9,95 $	-	Illimitées	-	2,00 $
Caisse Alliance	Plan Économe	3,95 $	1 499,99 $	12	-	1,00 $
Caisse Alliance	Plan Intermédiaire	8,95 $	2 499,99 $	30	-	1,00 $
Caisse Alliance	Plan Illimité	13,95 $	3 999,99 $	Illimitées	-	1,00 $
Caisse Alliance	Plan Illimité Plus	21,95 $	4 999,99 $	Illimitées	-	1,00 $

Cambrian Credit Union	Standard Chequing	0,00 $	-	0	0	2,00 $
Cambrian Credit Union	Basic Chequing	9,50 $	-	30	3	2 retraits gratuits (2,00 $ par la suite)
Cambrian Credit Union	Premium Chequing Account	19,50 $	-	Illimitées	10	2,00 $
Coastal Community Credit Union	Pay As You Go Chequing	0,00 $	-	0	-	Non communiqué
Coastal Community Credit Union	Chequing Plus	3,95 $	1 000 $	Illimitées	-	Non communiqué
Coastal Community Credit Union	Express Chequing	5,95 $	-	40 (libre-service seulement)	-	Non communiqué
Coastal Community Credit Union	Access Chequing	7,95 $	-	25	-	Non communiqué
Coastal Community Credit Union	Express Unlimited Chequing	9,95 $	-	Illimitées (libre-service seulement)	-	Non communiqué
Coastal Community Credit Union	Access Plus Chequing	11,95 $	-	40	-	Non communiqué
Coastal Community Credit Union	Access Unlimited Chequing	14,95 $	-	Illimitées	-	Non communiqué
Conexus Credit Union	No-Fee Chequing	0,00 $	-	Illimitées	30	2,50 $

Cornerstone Credit Union	Low Fee Account	4,00 $	-	12	Illimités	3,00 $
Cornerstone Credit Union	Everyday Account	10,00 $	-	25	Illimités	3,00 $
Cornerstone Credit Union	Unlimited Account	15,00 $	-	Illimitées	-	3,00 $
Desjardins	Forfait L'Économe	3,95 $	1 500 $	12	-	1,50 $
Desjardins	Forfait L'Intermédiaire	10,95 $	3 000 $	30	-	1,50 $
Desjardins	Forfait L'Illimité	15,95 $	4 000 $	Illimitées	-	1,50 $
Desjardins	Forfait L'Illimité Plus	23,95 $	5 000 $	Illimitées	-	1,50 $
DUCA Credit Union	No Fee* Banking	4,00 $	1 000 $	Illimitées	5	2,00 $
DUCA Credit Union	Premium Banking	15,00 $	-	Illimitées	5	5 retraits gratuits (2,00 $ par la suite)
First Ontario Credit Union	Pay As You Go	0,00 $	-	0	-	3,50 $
First Ontario Credit Union	Premium	13,95 $	4 000 $	Illimitées	10	3,50 $
First Ontario Credit Union	Premium Unlimited	19,95 $	6 000 $	Illimitées	-	0,00 $
Kawartha Financial Services	Pay As You Go	0,00 $	-	0	-	2,00 $

Kawartha Financial Services	Essentials Package	10,00 $	2 000 $	Illimitées (libre-service seulement)	0	2,00 $
Kawartha Financial Services	Convenience Package	15,00 $	3 000 $	Illimitées	-	2,00 $
Kindred Credit Union	Flex	0,00 $	3 000 $	0	-	1,50 $
Kindred Credit Union	Value	11,45 $	3 000 $	25	-	1,50 $
Kindred Credit Union	Unlimited	17,95 $	3 000 $	Illimitées	-	0,00 $
Libro Credit Union	Basic	4,00 $	1 000 $	12	0	5 retraits gratuits (1,00 $ par la suite)
Libro Credit Union	Simplify	14,00 $	2 500 $	Illimitées	-	5 retraits gratuits (1,00 $ par la suite)
Libro Credit Union	Premium	25,00 $	75 000 $	Illimitées	-	0,00 $
Meridian	Essential	3,00 $	-	20	4	2,00 $
Meridian	Everyday	9,00 $	2 000 $	30	6	2,00 $
Meridian	Digital	14,00 $	3 000 $	Illimitées	99	2,00 $
Meridian	Unlimited	19,00 $	5 000 $	Illimitées	99	2,00 $

Prospera Credit Union	Essential account	3,50 $	-	10	2	2,50 $
Prospera Credit Union	Unlimited Account	10,00 $	-	Illimitées	-	2,50 $
Servus Credit Union	Basic Plan	3,95 $	-	18	-	1,50 $
Servus Credit Union	Personal Essential Plan	16,95 $	4 000 $	Illimitées	-	2 retraits gratuits (1,50 $ par la suite)
Servus Credit Union	Personal Premium Unlimited Plan	25,00 $	5 000 $	Illimitées	-	10 retraits gratuits (1,50 $ par la suite)
Steinbach Credit Union	Standard Pack Chequing	0,00 $	-	0	-	1,50 $
Steinbach Credit Union	E-Pack Chequing	5,50 $	-	15	5	1,50 $
Steinbach Credit Union	Value Pack Chequing	9,95 $	-	35	5	1,50 $
Steinbach Credit Union	Classic Pack Chequing	17,00 $	-	Illimitées	10	1,50 $
Vancity	Pay as you go	0,00 $	-	0	-	2,00 $
Vancity	Essential Chequing	9,75 $	1 500 $	25	Illimités	2,00 $
Vancity	Essential Plus Chequing	14,75 $	3 000 $	Illimitées	-	2,00 $

Vancity	Vancity Total Chequing	25,75 $	6 000 $	Illimitées	-	2,00 $
Vision Credit Union	Everyday Essentials	4,00 $	-	10	-	2,00 $
Vision Credit Union	Virtual Advantage	8,50 $	-	Illimitées (en ligne seulement)	-	2,00 $
Vision Credit Union	Everyday Select	15,00 $	-	50	-	2,00 $
Vision Credit Union	Everyday Premium	21,00 $	5 000 $	Illimitées	-	2,00 $
Windsor Family Credit Union	Eva Silver Chequing Account	5,00 $	1 000 $	Illimitées	Non communiqué	0,00 $
Windsor Family Credit Union	EVA Gold Chequing Account	6,50 $	-	Illimitées	-	0,00 $
Windsor Family Credit Union	EVA Diamond Chequing Account	10,00 $	-	Illimitées	-	0,00 $
Windsor Family Credit Union	EVA Platinum Chequing Account	15,00 $	-	Illimitées	-	0,00 $
Your Neighbourhood Credit Union	Simply Free Chequing Account	0,00 $	-	12	Illimités	2,00 $
Your Neighbourhood Credit Union	Simply Starter Chequing Account	6,95 $	-	Illimitées	-	2,00 $
Your Neighbourhood Credit Union	E-All Access Chequing Account	7,95 $	-	Illimitées	-	2,00 $

Your Neighbourhood Credit Union	Simply Plus Chequing Account	12,95 $	3 000 $	50	Illimités	2,00 $
Your Neighbourhood Credit Union	100% Local Chequing Account	18,95 $	5 000 $	Illimitées	-	2,00 $
Your Neighbourhood Credit Union	Home Free Chequing Account	19,50 $	-	Illimitées	-	2,00 $

Tableau 20 : Aperçu du marché des produits des banques numériques

Institution financière	Compte	Frais de tenue de compte	Solde quotidien minimal requis pour annuler les frais de tenue de compte	Limite d'opérations	Limite distincte de virements Interac (s'il y a lieu)	Frais d'accès au réseau de guichets automatiques
Banque Alterna	Compte cyberChèques	0 $	-	Illimitées	-	1,90 $
Banque EQ	Compte courant	0 $	-	Illimitées	-	0 $
Services financiers le Choix du Président	Compte PC Argent	0 $	-	Illimitées	-	1,50 $
Simplii Financial	No Fee Chequing Account	0 $	-	Illimitées	-	1,50 $
Tangerine	Compte chèques courant sans frais	0 $	-	Illimitées	-	1,50 $

Tableau 21 : Aperçu du marché des produits des entreprises de technologie financière

Institution financière	Compte	Frais de tenue de compte	Solde quotidien minimal requis pour annuler les frais de tenue de compte	Limite d'opérations	Limite distincte de virements Interac (s'il y a lieu)	Frais d'accès au réseau de guichets automatiques
KOHO	Essentiel	4 $	-	Illimitées	-	0 $
KOHO	Extra	12,00 $	-	Illimitées	-	0 $
KOHO	Complet	14,75 $	-	Illimitées	-	0 $
Neo Financial	Compte Neo Chèques	0 $	-	Illimitées	-	0 $
Wealthsimple	Compte chèques	0 $	-	Illimitées	-	0 $

Sources

Renseignements généraux

1. Adams, P., Hunt, S., Palmer, C., et Zaliauskas, R. (2021). Testing the effectiveness of consumer financial disclosure: Experimental evidence from savings accounts. *Journal of Financial Economics*, vol. 141, nº 1, p. 122-147. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304405X21000829

2. Banque du Canada. (s.d.). *Enquête sur les modes de paiement*. https://www.banqueducanada.ca/billets/billets-banque-recherches-rapports/enquete-modes-paiement/

3. Campbell, J. Y., Jackson, H. E., Madrian, B. C., et Tufano, P. (2011). Consumer Financial Protection. *Journal of Economic Perspectives*, vol. 25, nº 1, p. 91-114. https://doi.org/10.1257/jep.25.1.91

4. Ipsos. (11 août 2025). *Ipsos data indicates Wealthsimple's market penetration in Canada steadily increasing* [communiqué de presse]. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2025-08/wealthsimple-press%20release%2008-11-25.pdf

5. Sheppard, E. (8 avril 2024). *Redefining loyalty: Understanding Canadians' relationship with financial institutions*. Abacus Data. https://abacusdata.ca/redefining-loyalty-financial-institutions/

6. Stango, V., et Zinman, J. (2011). Fuzzy Math, Disclosure Regulation, and Market Outcomes: Evidence from Truth-in-Lending Reform. *The Review of Financial Studies*, vol. 24, nº 2, p. 506-534. https://doi.org/10.1093/rfs/hhq065

Frais d'opération excédentaire

Prairie Payments Joint Venture. (2 novembre 2023). *Massive growth in online and electronic transfers shows Canadians embracing modern payments*. https://prairiepayments.com/industry-insights/research-reports/massive-growth-in-online-and-electronic-transfers-show-canadians-embracing-modern-payments/

Dynamique du marché

1. Abacus Data. (2024). *Redefining Loyalty: Understanding Canadians' Relationship with Financial Institutions*. https://abacusdata.ca/redefining-loyalty-financial-institutions/

2. Beere, B., Byrne, S., Kelly, J., et Pratap Singh, A. (octobre 2022). *The Great Account Migration: Lessons from Behavioural Economics* (Financial Stability Notes No. 13/FS/22). Banque centrale d'Irlande. https://www.centralbank.ie/docs/default-source/publications/financial-stability-notes/great-account-migration-lessons-behavioural-economics.pdf

3. Bureau de la concurrence Canada. (mars 2024). *Rapport au ministre des Finances concernant le projet d'acquisition de la Banque HSBC Canada par la Banque Royale du Canada*. https://bureau-concurrence.canada.ca/fr/comment-nous-favorisons-concurrence/education-sensibilisation/rapport-ministre-finances-concernant-projet-dacquisition-banque-hsbc-canada-banque-royale-canada

4. Competition and Markets Authority. (9 août 2016). *CMA paves the way for Open Banking revolution*. https://www.gov.uk/government/news/cma-paves-the-way-for-open-banking-revolution

5. Hartfree, Y., Evans, J., Kempson, E., et Finney, A. (avril 2016). Personal current account switching: Why don't more people switch and what could encourage them to do so?. Personal Finance Research Centre, University of Bristol. https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/pfrc/pfrc1604-personal-current-account-switching-report.pdf

6. Ipsos. (2025). *Canadian Financial Monitor: Prospectus*. https://www.ipsos.com/sites/default/files/Ipsos%20CFM%20-%20Prospectus.pdf

7. Ipsos. (2025). *Switch: Prospectus*. https://www.ipsos.com/sites/default/files/Ipsos%20Switch%20-%20Prospectus.pdf

Frais de guichet automatique

1. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (août 2022). *Frais pour les guichets automatiques*. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/activites-bancaires/frais-guichet.html

2. Banque du Canada. (s.d.). *Enquête sur les modes de paiement*. https://www.banqueducanada.ca/billets/billets-banque-recherches-rapports/enquete-modes-paiement/

3. Banque du Canada. (s.d.). *Surveillance réglementaire des systèmes de compensation et de règlement désignés*. https://www.banqueducanada.ca/surveillance-reglementaire/infrastructures-de-marches-financiers/surveillance-systemes-designes-compensation-reglement/

4. Bennett, K., et Goldberg, M. (21 août 2024). *Survey: ATM Fees Climb To Record High While Overdraft Fees Inch Back Up | Bankrate*. https://www.bankrate.com/banking/checking/checking-account-survey-2024/

5. Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. (s.d.). *Entreprises de services monétaires*. https://fintrac-canafe.canada.ca/msb-esm/msb-fra

6. Chen, H., O'Habib, D., et Xiao, H. (2023). *How Far Do Canadians Need to Travel to Access Cash?* (document d'analyse du personnel 2023-28). Banque du Canada. https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2023/11/sdp2023-28.pdf

7. Chen, H., Xiao, H., O'Habib, D., et Wild, S. (2025). *Canadians' access to cash in 2023* (note analytique du personnel 2025-13). Banque du Canada. https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2025/03/san2025-13.pdf

8. Consumer Financial Protection Bureau. (1er juillet 2021). *Disclosures at Automated Teller Machines (Regulation E)*. https://www.consumerfinance.gov/rules-policy/final-rules/disclosures-automated-teller-machines-regulation-e/

9. Felt, M.-H., Chernesky, A., et Welte, A. (2025). *2024 Methods-of-Payment Survey Report: Cash in an Era of Alternatives* (document d'analyse du personnel 2025-12). Banque du Canada. https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2025/08/sdp2025-12.pdf

10. Interac Corp. (2024). *Divulgation de réseau intermembres Interac : Normes de la Banque du Canada en matière de gestion des risques applicables aux systèmes de paiement importants (au 31 décembre 2023)*. https://www.interac.ca/wp-content/uploads/2024/05/IMN-PPS-Public-Disclosure_vF-fr.pdf

11. Link Scheme Ltd. (2 février 2026). *The ATM Network*. https://www.link.co.uk/data-research/the-atm-network

12. Yun, S., Ackerman, C., Monckton, G., et Ghogale, M. (2025). *Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements 2025* (édition 12). Paiements Canada. https://www.paiements.ca/sites/default/files/PaymentsCanada_Canadian_Payment_Methods_and_Trends_2025_FR.pdf

Frais d'insuffisance de fonds

1. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2016). *Les frais bancaires au Canada (frais supplémentaires)* [rapport interne non publié].

2. Banque de Montréal. (1er mai 2025). Services bancaires aux particuliers et aux entreprises : changements apportés aux frais. https://www.bmo.com/pdfs/nouveauxtarifs2025.pdf

3. Banque Nationale du Canada. (1er novembre 2024). *Guide de tarification des Services bancaires aux entreprises.* https://www.nbc.ca/content/dam/shared/pdf/business/25167-guide-tarification-services-bancaires-entreprises.pdf

4. Banque Royale du Canada. (s.d.). *Centre d'aide RBC pour ACH - index*. https://www.rbcroyalbank.com/ach-fr/

5. Banque Scotia. (2025). *Votre guide des frais et des taux d'intérêt* (comptes d'entreprise). https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/refresh/documents/bank-accounts/french/fees_interest_schedules_fr.pdf

6. Banque TD. (s.d.). *Barème de frais de service [en anglais]* (document no 520594A). https://www.td.com/content/dam/tdct/document/pdf/personal-banking/520594a.pdf

7. CIBC. (12 mars 2026). Frais de service applicables aux comptes personnels https://www.cibc.com/content/dam/personal_banking/bank_accounts/pdfs/cibc-pasf-fr.pdf

8. Consumer Financial Protection Bureau. (10 février 2022). *Comparing overdraft fees and policies across banks.* https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/comparing-overdraft-fees-and-policies-across-banks/

9. Consumer Financial Protection Bureau. (11 octobre 2023). *Vast majority of NSF fees have been eliminated, saving consumers nearly $2 billion annually.* https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/vast-majority-of-nsf-fees-have-been-eliminated-saving-consumers-nearly-2-billion-annually/

10. Consumer Financial Protection Bureau. (14 janvier 2025). *Fees for Instantaneously Declined Transactions; Withdrawal of Proposed Rule.* https://www.federalregister.gov/documents/2025/01/14/2024-31385/fees-for-instantaneously-declined-transactions-withdrawal-of-proposed-rule

11. Consumer Financial Protection Bureau. (14 janvier 2025). *Nonsufficient Funds (NSF) Fees for Instantaneously Declined Transactions.* https://www.consumerfinance.gov/rules-policy/notice-opportunities-comment/archive-closed/nonsufficient-funds-nsf-fees/

12. Consumer Financial Protection Bureau. (31 janvier 2024). *Fees for Instantaneously Declined Transactions* (Proposed Rule). https://www.federalregister.gov/documents/2024/01/31/2024-01688/fees-for-instantaneously-declined-transactions

13. Consumer Financial Protection Bureau. (décembre 2021). *Data Point: Overdraft/NSF Fee Reliance Since 2015 – Evidence from Bank Call Reports* (Data Point No. 2021-12). https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_overdraft-call_report_2021-12.pdf

14. Consumer Financial Protection Bureau. (décembre 2023). *Overdraft and Nonsufficient Fund Fees: Insights from the Making Ends Meet Survey and Consumer Credit Panel*. https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_overdraft-nsf-report_2023-12.pdf

15. Federal Deposit Insurance Corporation. (18 août 2022). *Supervisory Guidance on Multiple Re-Presentment NSF Fees* (FIL-40-2022). https://www.fdic.gov/news/financial-institution-letters/2022/fil22040a.pdf

16. Financial Conduct Authority. (avril 2023). *Evaluation Paper 23/1: An evaluation of our 2019 overdrafts intervention* (EP23/1). https://www.fca.org.uk/publication/corporate/ep23-1.pdf

17. Financial Conduct Authority. (décembre 2018). *High-Cost Credit Review: Overdrafts consultation paper and policy statement* (Consultation Paper CP18/42). https://www.fca.org.uk/publication/consultation/cp18-42.pdf

18. Financial Conduct Authority. (juillet 2018). *Time to act: A field experiment on overdraft alerts* (Occasional Paper 40). https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-40.pdf

19. Gouvernement de l'Alberta. (s.d.). *Payday Loans Regulation* (Alberta Regulation 157/2009). https://open.alberta.ca/publications/2009_157

20. Gouvernement de l'Ontario. (2024). *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire*, L.O. 2008, chap. 9. https://www.ontario.ca/lois/loi/08p09

21. Gouvernement de la Colombie-Britannique. (2025). *Get help managing your government debts.* https://www2.gov.bc.ca/gov/content/taxes/receivables-management-office/get-help-managing-your-government-debts#dishonoured-payments

22. Gouvernement de la Colombie-Britannique. (2026). *Payday Loans Regulation* (B.C. Reg. 57/2009). https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/57_2009

23. Gouvernement de la Nouvelle-Écosse. (2015). *Payday Lenders Regulations* (N.S. Reg. 248/2009, as amended to N.S. Reg. 84/2015). https://novascotia.ca/just/regulations/regs/cppayday.htm

24. Gouvernement de la Saskatchewan. (s.d.). *Payday Loans Regulations* (P-4.3 Reg 1). https://publications.saskatchewan.ca/#/products/33855

25. Gouvernement des États-Unis. (31 janvier 2024). *Fees for Instantaneously Declined Transactions*. *Federal Register*, vol. 89, nº 21. https://www.federalregister.gov/documents/2024/01/31/2024-01688/fees-for-instantaneously-declined-transactions

26. Gouvernement du Canada. (19 juin 2024). *Règlement sur le taux d'intérêt criminel* (DORS/2024-114). *Gazette du Canada*, partie II, vol. 158, nº 13. https://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2024/2024-06-19/html/sor-dors114-fra.html

27. Gouvernement du Canada. (2026). *Règlement sur les intérêts et les frais administratifs* (DORS/96-188). https://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2025/2025-03-26/html/sor-dors96-fra.html

28. Gouvernement du Canada. (26 mars 2025). *Règlement modifiant le Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière*. *Gazette du Canada*, partie II, vol. 159, nº 7. https://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2025/2025-03-26/html/sor-dors96-fra.html

29. Gouvernement du Québec. (2025). *Loi sur la protection du consommateur* (RLRQ, chapitre P-40.1). https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-40.1

30. Grubb, M. D., Kelly, D., Nieboer, J., Osborne, M., et Shaw, J. (22 février 2024). *Sending Out an SMS: Automatic Enrollment Experiments for Overdraft Alerts. The Journal of Finance.* https://ssrn.com/abstract=4825029

31. Ministère des Finances Canada. (2024). *Budget de 2024 : Une chance équitable pour chaque génération*. Gouvernement du Canada. https://budget.canada.ca/2024/home-accueil-fr.html

32. Ministère des Finances Canada. (2025). *Résumé de l'étude d'impact de la réglementation : Règlement modifiant le Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière* (DORS/2025-96). Gazette du Canada, partie II, vol. 159, nº 7. https://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2025/2025-03-26/pdf/g2-15907.pdf

33. National Credit Union Administration. (janvier 2025). *Observations from the NCUA's New Data on Non-sufficient Funds and Overdraft Fees* (Research Note). https://ncua.gov/news/publication-search/overdrafts/observations-ncuas-new-data-non-sufficient-funds-and-overdraft-fees

Frais de protection contre les découverts

1. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (25 mars 2026). *Obtenir une protection de découvert*. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/activites-bancaires/protection-decouvert.html

2. Banque de Montréal. (s.d.). *Modalités*. https://www.bmo.com/fr-ca/principal/particuliers/comptes-bancaires/conditions-generales-modalites/

3. Banque EQ. (s.d.). *Frais et caractéristiques de la carte Banque EQ*. https://www.eqbank.ca/fr/services-bancaires-personnels/services-bancaires-courants/carte/frais-et-caracteristiques

4. Banque Nationale du Canada. (s.d.). *Taux des comptes bancaires*. https://www.bnc.ca/taux/taux-comptes-bancaires.html

5. Banque Scotia. (s.d.). *Protection contre les découverts*. https://www.scotiabank.com/ca/fr/particuliers/comptes-bancaires/services-lies-aux-comptes/protection-contre-les-decouverts.html

6. Banque TD. (s.d.). *Protection contre les découverts*. https://www.td.com/ca/fr/services-bancaires-personnels/produits/comptes-bancaires/protection-contre-les-decouverts

7. Center for Responsible Lending. (26 mai 2005). *High Cost & Hidden From View: The $10 Billion Overdraft Loan Market* (CRL Issue Paper No. 9). https://www.responsiblelending.org/sites/default/files/nodes/files/research-publication/ip009-High_Cost_Overdraft-0505.pdf

8. CIBC. (s.d.). *Service de protection de découvert*. https://www.cibc.com/fr/personal-banking/bank-accounts/overdraft-protection.html

9. Competition and Markets Authority. (9 août 2016). *Retail banking market investigation: Final report*. https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57ac9667e5274a0f6c00007a/retail-banking-market-investigation-full-final-report.pdf

10. Consumer Financial Protection Bureau. (10 février 2022). *Comparing overdraft fees and policies across banks*. https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/comparing-overdraft-fees-and-policies-across-banks/

11. Consumer Financial Protection Bureau. (12 décembre 2024). *CFPB Closes Overdraft Loophole to Save Americans Billions in Fees*. https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-closes-overdraft-loophole-to-save-americans-billions-in-fees/

12. Consumer Financial Protection Bureau. (16 juin 2022). *Measuring the impact of financial institution overdraft programs on consumers*. https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/measuring-the-impact-of-financial-institution-overdraft-programs-on-consumers/

13. Consumer Financial Protection Bureau. (24 avril 2024). *Data spotlight: Overdraft/NSF revenue in 2023 down more than 50% versus pre-pandemic levels, savings consumers over $6 billion annually*. https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/data-spotlight-overdraft-nsf-revenue-in-2023-down-more-than-50-versus-pre-pandemic-levels-saving-consumers-over-6-billion-annually/

14. Consumer Financial Protection Bureau. (30 décembre 2024). *Overdraft Lending: Very Large Financial Institutions (Final Rule)*. https://www.federalregister.gov/documents/2024/12/30/2024-29699/overdraft-lending-very-large-financial-institutions

15. Consumer Financial Protection Bureau. (août 2017). *Data Point: Frequent Overdrafters*. https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201708_cfpb_data-point_frequent-overdrafters.pdf

16. Consumer Financial Protection Bureau. (décembre 2021). *Data Point: Overdraft/NSF Fee Reliance Since 2015 – Evidence from Bank Call Reports* (Data Point No. 2021-12). https://files-prod.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_overdraft-call_report_2021-12.pdf

17. Consumer Financial Protection Bureau. (décembre 2023). *Overdraft and Nonsufficient Fund Fees: Insights from the Making Ends Meet Survey and Consumer Credit Panel*. https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_overdraft-nsf-report_2023-12.pdf

18. Consumer Financial Protection Bureau. (janvier 2024). *Overdraft and NSF Practices at Very Large Financial Institutions*. https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_overdraft-nsf-practices-very-large-financial-institutions_2024-01.pdf

19. Consumer Financial Protection Bureau. (juin 2013). *CFPB Study of Overdraft Programs: A white paper of initial data findings* https://files.consumerfinance.gov/f/201306_cfpb_whitepaper_overdraft-practices.pdf

20. Federal Deposit Insurance Corporation. (novembre 2008). *FDIC Study of Bank Overdraft Programs*. https://www.fdic.gov/bank/analytical/overdraft/fdic138_report_final_v508.pdf

21. Financial Conduct Authority. (19 avril 2023). *Overdraft repeat use: good practice and areas of concern*. https://www.fca.org.uk/publications/good-practice-areas-concern/overdraft-repeat-use

22. Financial Conduct Authority. (2 octobre 2019). *PS19/25: Overdraft Pricing and Competition Remedies*. https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps19-25-overdraft-pricing-remedies-competition

23. Financial Conduct Authority. (22 janvier 2020). *Changes to overdraft charges*. https://www.fca.org.uk/data/changes-overdraft-charges

24. Financial Conduct Authority. (31 mai 2018). *High-cost Credit Review: Overdrafts* (CP18/13). https://www.fca.org.uk/publication/consultation/cp18-13.pdf

25. Financial Conduct Authority. (avril 2023). *An evaluation of our 2019 overdrafts intervention* (Evaluation Paper 23/1). https://www.fca.org.uk/publications/corporate-documents/evaluation-paper-23-1-evaluation-our-2019-overdrafts-intervention

26. Financial Conduct Authority. (décembre 2018). *High-Cost Credit Review: Overdrafts consultation paper and policy statement* (CP18/42). https://www.fca.org.uk/publication/consultation/cp18-42.pdf

27. Financial Conduct Authority. (mars 2018). *Consumer research on overdrafts*. https://www.fca.org.uk/publication/research/consumer-research-on-overdrafts.pdf

28. Gouvernement de l'Alberta. (s.d.). *Credit Union Act* (RSA 2000, Chapter C-32). https://kings-printer.alberta.ca/570.cfm?frm_isbn=9780779854486&search_by=link

29. Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard. (s.d.). *Credit Unions Act* (R.S.P.E.I. 1988, c. C-29.1). https://www.princeedwardisland.ca/sites/default/files/legislation/C-29-1-Credit%20Unions%20Act.pdf

30. Gouvernement de l'Ontario. (s.d.). *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* (L.O. 2002, chap. 30, annexe A). https://www.ontario.ca/lois/loi/02c30

31. Gouvernement de la Colombie-Britannique. (s.d.). *Financial Institutions Act* (RSBC 1996, c. 141). https://www.canlii.org/en/bc/laws/stat/rsbc-1996-c-141/latest/rsbc-1996-c-141.html

32. Gouvernement de la Nouvelle-Écosse. (s.d.). *Credit Union Act* (S.N.S. 1994-95, c. 4). https://nslegislature.ca/sites/default/files/legc/statutes/credit%20union.pdf

33. Gouvernement de la Saskatchewan. (s.d.). *The Credit Union Act, 1998* (S.S. 1998, c. C-45.2). https://publications.saskatchewan.ca/#/products/445

34. Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador. (s.d.). *Consumer Protection and Business Practices Act* (SNL 2009, Chapter C-31.1). https://assembly.nl.ca/legislation/sr/statutes/c37-2.htm

35. Gouvernement du Canada. (2021). *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière (DORS/2021-181)*. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2021-181/index.html

36. Gouvernement du Canada. (s.d.). *Code criminel* (L.R.C. *(*1985), ch. C-46). https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-46/

37. Gouvernement du Canada. (s.d.). *Loi sur les banques* (L.C. 1991, ch. 46). https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/b-1.01/

38. Gouvernement du Manitoba. (s.d.). *Loi sur les caisses populaires et les credit unions* (c. C301 de la C.P.L.M.). https://www.canlii.org/en/mb/laws/stat/ccsm-c-c301/latest/ccsm-c-c301.html

39. Gouvernement du Nouveau-Brunswick. (s.d.). *Loi sur les caisses populaires* (C-32.2). https://lois.gnb.ca/fr/tdm/lc/C-32.2?mode=detail

40. Gouvernement du Québec. (s.d.).*Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1). https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/p-40.1/20010701

41. Office of the Comptroller of the Currency. (26 avril 2023). *Overdraft Protection Programs: Risk Management Practices* (OCC Bulletin 2023-12). https://www.occ.treas.gov/news-issuances/bulletins/2023/bulletin-2023-12.html

42. The Pew Charitable Trusts. (décembre 2016). *How a Set of Small Banks Compares on Overdraft*. https://www.pew.org/~/media/assets/2016/12/sm_overdraft_report_f.pdf

Taux de majoration de la conversion monétaire

Wise. (2026). *G20+ scorecard report 2026: 12 months left: Progress towards direct access and price transparency*. https://wise.com/imaginary-v2/images/eb14d8e8b90fe746da557c3bb679138d-G20-Report-2026.pdf

Frais de transfert sortant

1. Adams, P. D., Hunt, S., Palmer, C., et Zaliauskas, R. (2019). *Testing the Effectiveness of Consumer Financial Disclosure: Experimental Evidence from Savings Accounts* (NBER Working Paper No. 25718). National Bureau of Economic Research. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w25718/w25718.pdf

2. Association des banquiers canadiens. (2009). *Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré*. Association des banquiers canadiens. https://cba.ca/Assets/CanadianBankersAssociation/Documents/Articles/About_The_Banking_Sector/new_vol_20090000b_guidelinesfortransfersofplans_fr.pdf

3. Comité permanent des finances de la Chambre des communes. (12 février 2026). *Témoignage du Comité permanent des finances : Témoignages no 26, 45e législature, 1re session* (XC26-1-2-451-26). Gouvernement du Canada. https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/451/FINA/Evidence/EV13915676/FINAEV26-F.PDF

4. Competition and Markets Authority. (2016). *Retail banking market investigation: Final report*. https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57ac9667e5274a0f6c00007a/retail-banking-market-investigation-full-final-report.pdf

5. Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. (12 mars 2026). *Interdiction des frais qui constituent un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet* (Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-43). https://crtc.gc.ca/fra/archive/2026/2026-43.htm

6. Financial Conduct Authority. (2024). *Financial Lives 2024 survey: Retail banking, Selected findings.* https://www.fca.org.uk/publication/financial-lives/fls-2024-retail-banking.pdf

7. Klemperer, P. (1995). *Competition when Consumers have Switching Costs: An Overview with Applications to Industrial Organization, Macroeconomics, and International Trade*. *Review of Economic Studies*, vol. 62, no 4, p. 515-539. https://www.jstor.org/stable/2118172

8. Organisation de coopération et de développement économiques. (2023). *Applying Behavioural Insights to Consumer and Competition Policy and Enforcement*. https://one.oecd.org/document/DSTI/CP(2023)6/en/pdf

9. Patel, S. (23 septembre 2025). *Réglementation à Ottawa sur les frais de transfert Wealthsimple Questrade*. CO24. https://co24.ca/fr/reglementation-ottawa-frais-transfert-wealthsimple-questrade-2/

Produits de paiement prépayés

1. Banque de Montréal. (s.d.). *Carte Mastercard BMO prépayée*. https://www.bmo.com/fr-ca/principal/particuliers/cartes-de-credit/carte-credit-prepaye/

2. Banque Royale du Canada. (s.d.). *Juste Paiement RBC*. https://ca.visaprepaidprocessing.com/RBC/GOV/Home/Index?m=1 (ouverture de session nécessaire pour consulter les conditions)

3. Consumer Financial Protection Bureau. (19 avril 2024). *Prepaid cards and other prepaid accounts*. https://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/prepaid-cards/

4. Goldblatt Partners LLP. (4 décembre 2023). *Bernstein v. Peoples Trust Company*. https://goldblattpartners.com/experience/class-action-cases/post/bernstein-v-peoples-trust-class-action/ (concernant l'affaire de 2014 relative à Peoples Trust Company)

5. Gouvernement de l'Ontario. (s.d.). *L'achat ou l'utilisation de cartes-cadeaux*. https://www.ontario.ca/fr/page/lachat-ou-lutilisation-de-cartes-cadeaux

6. Jones, M. (1er février 2018). *The not-so-hidden costs of gift and prepaid cash cards.* CBC News. https://www.cbc.ca/news/canada/newfoundland-labrador/gift-cards-prepaid-cash-costs-fees-1.4512131

7. Kennedy, L. (12 décembre 2025). *Gift card fraud is exploding across Canada — protect your money before scammers drain your balance in seconds*. Yahoo Finance Canada. https://ca.finance.yahoo.com/news/gift-card-fraud-exploding-across-114200411.html

8. KOHO Financial Inc. (s.d.). *Convention de titulaire de carte*. https://www.koho.ca/fr/legal/#CardHolderAgreement

9. Mordor Intelligence. (2026). *Canada Prepaid Card Market Size and Share Analysis – Growth Trends and Forecast (2026-2031).* https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/canada-prepaid-cards-market

10. Office de la protection du consommateur. (4 mars 2025). *Cartes échangeables contre un bien ou un service précis.* https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/carte-prepayee/bien-service

11. Parlement européen. (28 juin 2023). *Payment services and electronic money services in the internal market* (proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil). https://oeil.europarl.europa.eu/oeil/en/document-summary?id=1749430

12. Vanilla Prépayée. (s.d.). *Cartes Vanilla prépayées*. https://www.vanillaprepaid.com/help

13. Yun, S., Ackerman, C., Monckton, G., et Ghogale, M. (2025). *Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements 2025 (*édition 12). Paiements Canada. https://www.paiements.ca/sites/default/files/PaymentsCanada_Canadian_Payment_Methods_and_Trends_2025_FR.pdf

Protection des consommateurs

Résumé

1. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (15 octobre 2025). *Cartes prépayées : connaissez vos droits*. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/droits-responsabilites/droits-produits-paiement-prepayes.html

2. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (16 octobre 2025). *Cartes prépayées*. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/paiment/carte-prepayees.html

Applicable aux banques

1. Gouvernement du Canada. (s.d.). *Loi sur les banques* (L.C. 1991, ch. 46). https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/b-1.01/

2. Gouvernement du Canada. (2021). *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière* (DORS/2021-181). https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2021-181/index.html

Applicable aux sociétés de fiducie et de prêt sous réglementation fédérale

1. Gouvernement du Canada. (s.d.). *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* (L.C. 1991, ch. 45). https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/t-19.8/index.html

2. Gouvernement du Canada. (2013). *Règlement sur les produits de paiement prépayés (DORS/2013-209)*. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2013-209/page-1.html

Transparence

Lois et règlements du Canada

1. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (15 octobre 2025). *Documents d'information financière en langage clair : connaissez vos droits*. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/droits-responsabilites/droits-documents-language-clair.html

2. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (29 juin 2022). *Le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers : protection améliorée pour les clients des banques*. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-

financiere/services/activites-bancaires/droits-nouvelles-mesures-protection/cadre-protection-consommateurs.html

3. Gouvernement du Canada. (2021). *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière* (DORS/2021-181), partie 2. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2021-181/TexteComplet.html#h-1302637

4. Gouvernement du Canada. (s.d.). *Loi sur les banques* (L.C. 1991, ch. 46), partie XII.2, section 3 : *Divulgation et transparence pour favoriser des décisions éclairées*. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/b-1.01/TexteComplet.html#h-1358734

Recherches et rapports du Canada

1. Alberta Securities Commission. (s.d.). *Registrant toolkit: Research*. https://www.asc.ca/en/registrant-and-market-regulation/registrant-toolkit/research

2. Autorités canadiennes en valeurs mobilières. (25 avril 2024). *Les ACVM publient une étude traitant de l'incidence des modifications visant le Modèle de relation client-conseiller sur le comportement du secteur et des investisseurs*. https://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/nouvelles/les-acvm-publient-une-etude-traitant-de-lincidence-des-modifications-visant-le-modele-de-relation-client-conseiller-sur-le-comportement-du-secteur-et-des-investisseurs/

3. British Columbia Securities Commission. (2 octobre 2017). *Significant improvements in investor knowledge following new fee disclosure documents, BCSC study finds*. https://www.bcsc.bc.ca/about/media-room/news-releases/2017/76-significant-improvements-in-investor-knowledge-following-new-fee-disclosure-documents-bcsc-study-finds

4. Bureau de la concurrence Canada. (15 janvier 2026). *Vos données, votre contrôle : Comment la portabilité des données peut stimuler la concurrence et donner plus de pouvoir aux consommateurs*. https://bureau-concurrence.canada.ca/fr/comment-nous-favorisons-concurrence/education-sensibilisation/publications/vos-donnees-votre-controle

Rapports et références à l'échelle internationale

1. Australian Securities and Investments Commission. (14 octobre 2019). *REP 632: Disclosure: Why it shouldn't be the default*. https://www.asic.gov.au/regulatory-resources/find-a-document/reports/rep-632-disclosure-why-it-shouldn-t-be-the-default/

2. Banque mondiale. (2017). *Good Practices for Financial Consumer Protection* (2e édition). https://documents1.worldbank.org/curated/en/492761513113437043/pdf/122011-PUBLIC-GoodPractices-WebFinal.pdf

3. Commission européenne. (11 septembre 2025). *Rapport de la Commission rassemblant les données relatives aux comptes de paiement collectées auprès des États membres conformément à l'article 27 de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base* (COM(2025) 485 final). Commission européenne. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52025DC0485

4. Commission européenne. (2013). *Commission staff working document: Impact assessment accompanying the document proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features* (SWD(2013) 164 final). EUR-Lex. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52013SC0164

5. Competition and Markets Authority. (15 mai 2020). *The Retail Banking Market Investigation Order 2017*. https://www.gov.uk/government/publications/retail-banking-market-investigation-order-2017/the-retail-banking-market-investigation-order-2017

6. Financial Conduct Authority. (2 octobre 2019). *Overdraft Pricing and Competition Remedies* (PS19/25). https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps19-25-overdraft-pricing-remedies-competition

7. Financial Conduct Authority. (7 juin 2019). *High-Cost Credit Review: Overdraft policy statement* (PS19/16). https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps19-16-high-credit-review-overdrafts

8. Financial Conduct Authority. (décembre 2018). *High-Cost Credit Review: Overdrafts consultation paper and policy statement* (CP18/42). https://www.fca.org.uk/publication/consultation/cp18-42.pdf

9. Organisation de coopération et de développement économiques. (2022). *G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection 2022*. https://www.oecd.org/en/publications/g20-oecd-high-level-principles-on-financial-consumer-protection-2022_48cc3df0-en.html

10. Parlement européen et Conseil de l'Union européenne. (23 juillet 2014). Directive 2014/92/EU du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. *Journal officiel de l'Union européenne*, L 257, 214-246. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0092

Historique de la réglementation au Royaume-Uni

1. Adams, P., Guttman-Kenney, B., Hayes, L., et Hunt, S. (juillet 2018). *Helping credit card users repay their debt: a summary of experimental research* (Research Note). Financial Conduct Authority. https://www.fca.org.uk/publication/research/research-note-helping-credit-card-users-repay-their-debt-summary-experimental-research.pdf

2. Competition and Markets Authority. (12 janvier 2023). *Millions of customers benefit as Open Banking reaches milestone* [communiqué de presse]. GOV.UK. https://www.gov.uk/government/news/millions-of-customers-benefit-as-open-banking-reaches-milestone

3. Competition and Markets Authority. (18 juillet 2014). *Personal current accounts: Market study update*. Competition and Markets Authority. https://assets.publishing.service.gov.uk/media/53c834c640f0b610aa000009/140717_-_PCA_Review_Full_Report.pdf

4. Cornelli, G., Doerr, S., Gambacorta, L., et Merrouche, O. (2023). *Regulatory Sandboxes and Fintech Funding: Evidence from the UK* (BIS Working Papers No. 901). Banque des Règlements Internationaux. https://www.bis.org/publ/work901.pdf

5. Cruickshank, D. (mars 2000). *Competition in UK Banking: a Report to the Chancellor of the Exchequer*. The Stationery Office. https://archive.org/details/competitioninukb0000crui

6. Department for Business, Innovation and Skills. (14 novembre 2012). *Consumer credit regulation: Guidance on the regulations implementing the Consumer Credit Directive updated for EU Commission Directive 2011/90/EU (effective 1 January 2013)* (URN 12/1264). Department for Business, Innovation and Skills. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/34687/12-1264-consumer-credit-directive-guidance.pdf

7. Financial Conduct Authority. (20 février 2024). *Consumer Duty implementation: good practice and areas for improvement*. Financial Conduct Authority. https://www.fca.org.uk/publications/good-and-poor-practice/consumer-duty-implementation-good-practice-and-areas-improvement

8. Financial Conduct Authority. (2014). *Annual Report and Accounts 2013-2014* (HC 349). Financial Conduct Authority. https://www.fca.org.uk/publication/corporate/annual-report-13-14.pdf

9. Financial Conduct Authority. (2015). *Regulatory sandbox*. Financial Conduct Authority. https://www.fca.org.uk/publication/research/regulatory-sandbox.pdf

10. Financial Conduct Authority. (27 février 2018). *Credit card market study: Persistent debt and earlier intervention – feedback to CP17/43 and final rules* (Policy Statement PS18/4). Financial Conduct Authority. https://www.fca.org.uk/publication/policy/ps18-04.pdf

11. Financial Conduct Authority. (janvier 2022). *Strategic Review of Retail Banking Business Models: Annexes to the Final Report*. Financial Conduct Authority. https://www.fca.org.uk/publication/multi-firm-reviews/strategic-review-retail-banking-business-models-annexes-final-report-2022.pdf

12. Financial Conduct Authority. (juillet 2022). *FG22/5: Final non-Handbook Guidance for firms on the Consumer Duty* (Finalised Guidance FG22/5). Financial Conduct Authority. https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fg22-5.pdf

13. Financial Services Consumer Panel. (septembre 2014). *Cross-subsidisation in the Personal Current Account Market* (Discussion Paper). Financial Services Consumer Panel. https://www.fca.org.uk/panels/consumer-panel/publication/discussion_paper_cross_subsidies_in_the_pca_market_20140911.pdf

14. Gondat-Larralde, C., et Nier, E. (2006). *Switching costs in the market for personal current accounts: some evidence for the United Kingdom* (Bank of England Working Paper no. 292). Banque d'Angleterre. https://www.bankofengland.co.uk/-/media/boe/files/working-paper/2006/switching-costs-in-the-market-for-personal-current-accounts.pdf

15. Hunt, S., Kelly, D., et Garavito, F. (mars 2015). *Message received? The impact of annual summaries, text alerts and mobile apps on consumer banking behaviour* (Occasional Paper No. 10). Financial Conduct Authority. https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-10.pdf

16. Independent Commission on Banking. (septembre 2011). *Independent Commission on Banking: Final Report: Recommendations*. Independent Commission on Banking. http://bankingcommission.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2010/07/ICB-Final-Report.pdf

17. Office of Fair Trading. (2008). *Personal current accounts in the UK: An OFT market study*. Office of Fair Trading. https://pdfroom.com/books/personal-current-accounts-in-the-uk/avd94a1M5KD

18. Office of Fair Trading. (mars 2009). *Review of the operations of the Payments Council: A follow-up to the work of the Payment Systems Task Force* OFT1071). Office of Fair Trading. https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20140402141250/http:/www.oft.gov.uk/shared_oft/reports/financial_products/OFT1071.pdf

19. Pay.UK. (29 janvier 2026). *Current Account Switch Service dashboard* (Issue 49). Pay.UK. https://www.wearepay.uk/what-we-do/switching-services/current-account-switch-service/current-account-switch-service-statistics/

Coûts de changement de fournisseur et concurrence dans le secteur bancaire

1. Adams, P., Hunt, S., Palmer, C., et Zaliauskas, R. (2021). Testing the effectiveness of consumer financial disclosure: Experimental evidence from savings accounts. *Journal of Financial Economics*, vol. 141, n° 1, p. 122-147. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w25718/w25718.pdf

2. Competition and Markets Authority. (2016). *Retail banking market investigation: Final report*. https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57ac9667e5274a0f6c00007a/retail-banking-market-investigation-full-final-report.pdf

3. Klemperer, P. (1995). *Competition when Consumers have Switching Costs: An Overview with Applications to Industrial Organization, Macroeconomics, and International Trade*. *Review of Economic Studies*, vol. 62, n° 4, p. 515-539. https://czaj.org/pub/teaching/IO/Competition%20when%20Consumers%20have%20Switching%20Costs,%20An%20Overview%20with%20Applications%20to%20Industrial%20Organization,%20Macroeconomics,%20and%20International%20Trade.pdf

4. Organisation de coopération et de développement économiques. (2023). *Applying Behavioural Insights to Consumer and Competition Policy and Enforcement*.(DSTI/CP(2023)6). Document de l'OCDE. https://one.oecd.org/document/DSTI/CP(2023)6/en/pdf