

- * Comparaison des coûts d'utilisation des principales cartes de crédit au Canada
- * L'écart entre les taux d'intérêt des cartes de crédit et celui de la Banque du Canada
- * Les taux d'intérêt, ce n'est pas tout
- * Avis aux consommateurs : comment résoudre les problèmes de cartes de crédit

Ces données, à jour au 1^{er} mars 1994, ont été colligées par la Direction de la politique en consommation d'Industrie Canada, à partir des renseignements fournis par les émetteurs de cartes de crédit.

Vous pouvez obtenir des exemplaires de la présente publication dans votre région :

Atlantique	Tanya Nadeau	(902) 426-4778	Québec	Claire Courtois	(514) 283-7689
Ontario		(416) 224-4031	Prairies	Lauren Davenport	(204) 983-0588
	Colombie-Britannique	Lois Smith MacGregor			(604) 666-5019

Renseignements : Jean-Baptiste Renaud (819) 953-3715 (English version available)

25147 F 94-03

COMMENT RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE CARTES DE CRÉDIT

La plupart des problèmes liés aux transactions effectuées avec une carte de crédit peuvent être résolus rapidement par un appel téléphonique à l'établissement qui a émis la carte en question. Cependant, il arrive parfois que les problèmes se compliquent et qu'il faille faire preuve d'une certaine persévérance et d'une connaissance élémentaire de ses droits et responsabilités. Sachez donc que :

- Vous avez le droit d'être informé.

De nombreux problèmes peuvent vous être évités si vous connaissez les modalités de votre contrat de carte de crédit. Certains de ces contrats sont plus faciles à comprendre que d'autres. Si vous n'arrivez pas à comprendre l'une des parties du contrat, exigez que l'émetteur de la carte vous l'explique clairement.

- Vous avez le droit de vous faire entendre.

Les émetteurs de cartes accueillent favorablement les critiques constructives des consommateurs au sujet de leur service de crédit. En effet, cela leur permet d'améliorer le service offert et d'éviter d'autres problèmes.

Si un problème se présente, communiquez avec la succursale locale de l'établissement qui a émis votre carte. Ou bien le personnel traitera directement le problème, ou bien on vous demandera de vous adresser à une autre personne. Envoyez une lettre après votre appel téléphonique. Il se pourrait qu'un commis très occupé oublie de consigner votre appel, mais un document écrit vous permettra, ainsi qu'à l'émetteur de la carte, de suivre le dossier.

- Vous avez le droit au recours.

Si votre problème n'est pas résolu dans un délai raisonnable, demandez à un cadre supérieur d'examiner votre plainte. Dans les banques et les sociétés de fiducie, des cadres supérieurs sont désignés pour s'occuper des plaintes. Si la personne à qui vous vous êtes adressé n'est pas en mesure de vous dire à qui vous devriez écrire, demandez le nom du gestionnaire responsable des cartes de crédit.

Si l'émetteur de votre carte ne vous donne pas satisfaction, adressez-vous à l'autorité gouvernementale compétente. Communiquez avec le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) si la carte de crédit en question a été émise par une banque ou une société de fiducie. Si la carte a été émise par une caisse populaire ou un détaillant, communiquez avec le ministère de la Consommation de votre province. Vous trouverez le numéro de téléphone du BSIF et des ministères provinciaux de la Consommation dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique.

CARTE PERDUE OU VOLÉE

- Si vous perdez votre carte, appelez immédiatement le numéro 1-800 fourni par la plupart des émetteurs de cartes.
- Prenez en note le numéro de vos cartes afin de pouvoir signaler leur disparition, le cas échéant. Il pourrait vous être utile de conserver en lieu sûr une photocopie de toutes vos cartes.

Coûts d'utilisation des cartes de crédit

3

Cartes des institutions financières*

mars 1994

Société émettrice	Frais annuels (\$)	Taux d'intérêt annuel (%)	Période de grâce (jours)	Intérêts calculés à compter	
				de la date de l'achat	de la date du relevé
MasterCard					
Banque de Montréal					
Régulière	--	15,75	21	x	
Prime +	18	11,25 ²	0	x	
Banque Nationale	--	15,95	21	x	
Canada Trust	8 ¹	13,00-15,00 ³	22	x	
Coopérative de crédit du service civil	--	15,75	21	x	
Niagara Credit Union	--	15,75	21	x	
Trust Royal	15	15,50	17	x	
			21 (Qc)		
Trust National					
Régulière	--	15,75	21		x
Taux d'intérêt modérés	30	9,50	21		x
VISA					
CIBC	12	15,50	21	x	
Banque de Nouvelle-Écosse					
Régulière	8	14,70	21	x	
Valeur Visa	29	9,75	21	x	
Banque laurentienne	10	14,75	21	x	
Banque Royale					
Régulière	12 ¹	13,75	21	x	
Option	25	9,75	21	x	
Banque Toronto-Dominion	12 ¹	14,75	21	x	
Confédération des caisses populaires et d'économie					
Desjardins du Québec	12	14,75	21	x	
Montréal Trust	12 ¹	13,75	21	x	
Vancouver City Savings	12	15,50	21	x	

* Puisque les conditions et les modalités sont susceptibles de changer, il est préférable de communiquer directement avec les sociétés émettrices pour les vérifier.

1. À certaines conditions, les frais peuvent être moindres ou éliminés.
2. Onze pour cent dès le 1^{er} avril 1994
3. Le taux d'intérêt varie entre 13,00 et 15,00 pour cent. Chaque fois que le client profite d'un service additionnel (compte, hypothèque, emprunt), le taux d'intérêt diminue d'un demi pour cent.

Coûts d'utilisation des cartes de crédit

4

Autres cartes de crédit*

mars 1994

Société émettrice	Frais annuels (\$)	Taux d'intérêt annuel (%)	Période de grâce (jours)	Intérêts calculés à compter	
				de la date de l'achat	de la date du relevé
Canadian Tire**	--	28,8	30		x
Eaton	--	28,8	30		x
Home Card	--	28,8	30		x
La Baie	--	28,8	25-30		x
Péto-Canada	--	24,0	30	x	
Sears	--	28,8	25-30		x
Simpsons	--	28,8	25-30		x
Zellers	--	28,8	25-30		

Cartes de paiement*

Société émettrice	Frais annuels (\$)	Pénalité annuelle pour retard (%)	Période de grâce (jours)	Pénalité calculée à compter	
				de la date de l'achat	de la date du relevé
American Express	55	S/O	45***		x
Diner's Club/enRoute	65	S/O	30-60		x
Imperial Oil (Esso)	--	24	30	x	
Irving Oil	--	24	25		x

* Puisque les conditions et les modalités sont susceptibles de changer, il est préférable de communiquer directement avec les sociétés émettrices pour les vérifier.

** Dès le 1^{er} mai 1994, les paiements de plus de 50 pour cent du solde seront placés dans un compte avant le calcul de l'intérêt.

*** Dès le 15 mars 1994, la période de grâce sera de 30 jours.

Définitions

Cartes de crédit : Il s'agit de cartes qui accordent un crédit renouvelable. Il faut effectuer un paiement mensuel minimal.

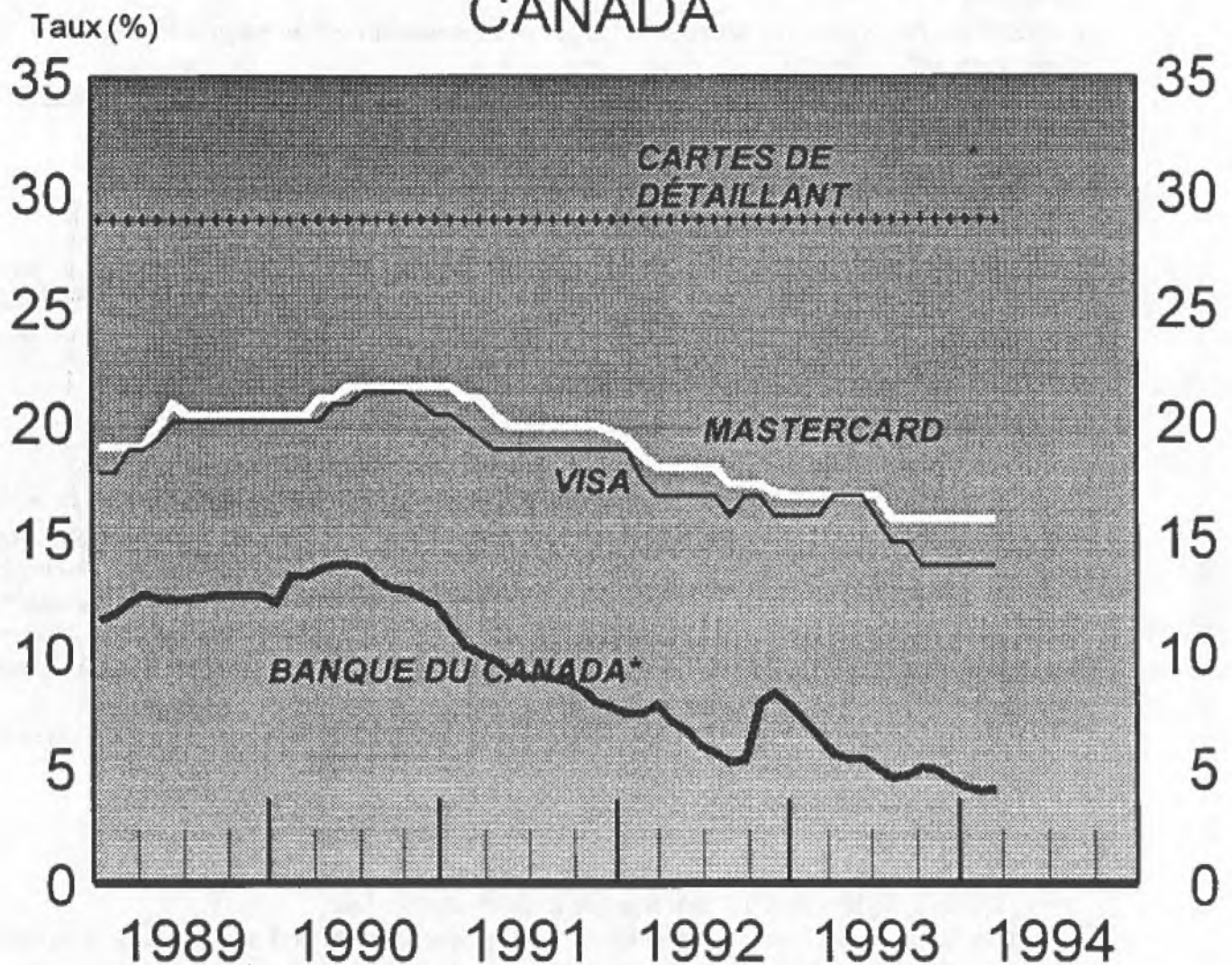
Cartes de paiement : Il s'agit de cartes exigeant le paiement intégral du solde chaque mois.

Frais : Ceux-ci comprennent notamment les frais de transaction, les frais d'administration ou les frais d'adhésion annuels.

Taux d'intérêt/pénalités : Il s'agit du taux annuel nominal d'après lequel les intérêts ou les pénalités sont calculés.

Période de grâce : Il s'agit du nombre de jours entre la date du relevé et la date d'échéance du paiement.

TAUX DES CARTES DE CRÉDIT ET TAUX D'ESCOMPTE DE LA BANQUE DU CANADA



- Le taux d'escompte est le taux à la mi-mois.

- Un émetteur de Visa et de MasterCard a été sélectionné à titre d'exemple. Les taux d'autres émetteurs de cartes peuvent varier.

* Le taux de la Banque du Canada est le taux auquel les banques peuvent emprunter de l'argent auprès de la Banque centrale. Il est considéré comme un indice de l'évolution d'autres taux à court terme, comme ceux qui s'appliquent aux prêts personnels.

Conditions de paiement des cartes de crédit

Rappelez-vous les faits suivants et économisez :

Cartes des banques, des sociétés de fiducie et des coopératives de crédit

- L'intérêt est imputé quotidiennement. Ainsi, vous économisez si vous faites des paiements entre les relevés.
- L'intérêt sur les avances de fonds court à partir du moment où l'on emprunte jusqu'à ce que le solde soit payé en entier.
- Aucun intérêt n'est imputé sur les achats paraissant pour la première fois sur votre relevé si le solde entier est payé avant la date d'échéance.

Et n'oubliez pas :

- Lorsque le solde n'est pas réglé en entier, l'intérêt est imputé quotidiennement à partir de la date d'inscription de l'achat jusqu'à la date du paiement intégral. La Compagnie Trust National fait exception à cette règle en appliquant l'intérêt quotidiennement à compter de la date du premier relevé sur lequel l'achat figure jusqu'à ce que le paiement intégral soit reçu.

Autres cartes de crédit

- Dans la plupart des cas, l'intérêt est moindre si, chaque mois, vous payez au moins la moitié du solde. Les grands magasins (sauf ceux du Québec et Canadian Tire) soustraient les paiements équivalents ou supérieurs à 50 pour cent du solde figurant sur le relevé avant de calculer l'intérêt.
- L'intérêt est composé. Ainsi, si vous n'effectuez pas de paiement un mois donné, le mois suivant, vous payez de l'intérêt sur le solde et l'intérêt. Par exemple, au taux mensuel de 2,4 pour cent, l'intérêt sur 100 \$ est de 2,40 \$. Si aucun paiement n'est effectué, l'intérêt, le mois suivant, sera calculé sur 102,40 \$ et sera donc de 2,47 \$.
- Au Québec, l'intérêt est calculé quotidiennement. Dans cette province, vous économisez donc si vous faites des paiements entre les relevés.

Cartes de paiement

- Irving Oil calcule les pénalités sur le solde impayé chaque jour.
- American Express et Diner's Club/enRoute exigent que le solde soit acquitté à la réception du relevé. À défaut de paiement, un intérêt équivalent à 30 pour cent par année est appliqué au solde dû. Si le solde n'est toujours pas acquitté, la carte est annulée.

* Les faits saillants des coûts d'utilisation du crédit sont disponibles auprès de la Direction de la politique en consommation d'Industrie Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Jean-Baptiste Renaud au (819) 953-3715.