
POR 466-07
du contrat : 5R000-070106/001/CY
Date d'octroi : 20 mars 2008

Sommaire des résultats
Test qualitatif d'un formulaire
préliminaire de demande de
MasterCard en langage simplifié

Préparé pour
L'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Mai 2008

This Executive Summary is also available in English

LES ÉTUDES DE MARCHÉ CRÉATEC +

206 avenue des Pins Est - Montréal (Québec) H2W 1P1
Tél. : 514-844-1127 – Télécopieur : 514-288-3194
Courriel : info@createc.ca / Site Web : www.createc.ca

TABLE DES MATIÈRES

1.	CONTEXTE	1
2.	OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	1
3.	LIMITES DE L'ÉTUDE	2
4.	SURVOL DES RÉSULTATS	2
4.1	<i>Au sujet des répondants</i>	<i>2</i>
4.2	<i>Réactions générales au document proposé de six pages</i>	<i>2</i>
4.3	<i>Le formulaire de demande proposé de deux pages.....</i>	<i>3</i>
4.4	<i>L'annexe proposée de quatre pages</i>	<i>4</i>
4.5	<i>Réactions au formulaire de demande actuel.....</i>	<i>4</i>
4.6	<i>Le document proposé a-t-il atteint les objectifs?.....</i>	<i>5</i>
4.7	<i>Commentaires additionnels</i>	<i>6</i>
5.	ANNEXE 1 : ÉCHANTILLON DU MODÈLE DE FORMULAIRE DE DEMANDE DE CARTE DE CRÉDIT	7

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

1. CONTEXTE

- L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et MasterCard Worldwide (MasterCard) ont mis au point des documents en langage simplifié pour améliorer l'information relative aux cartes de crédit auprès des consommateurs (« Projet langage simplifié »). L'ACFC a mandaté Créatec + pour réaliser cette étude de façon à mieux comprendre dans quelle mesure les consommateurs ayant des compétences moyennes d'alphabétisation (i.e. ceux de niveau 3 sur l'échelle à 5 niveaux de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA)¹ comprennent ces documents préliminaires.

2. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

- Le but de cette étude était de recueillir, directement des consommateurs ayant un niveau moyen d'alphabétisation financière, leurs réactions au formulaire proposé de demande en langage clair, pour contribuer au développement du document final.
- Dans l'ensemble, l'évaluation du document devait se faire en fonction de quatre critères clés :
 - Pertinence : est-ce que le lecteur considérerait l'information comme étant pertinente?
 - Facilité perçue de compréhension : est-ce que le document semblait facile à comprendre?
 - Motivation à lire le document : est-ce que le document stimulait la lecture et inspirait confiance?
 - Compréhension : les participants avaient-ils le sentiment qu'ils comprenaient le document en fonction du langage (littératie) ou des nombres (numératie)?
- Entre les 22 et 30 avril 2008, huit discussions de groupe d'une durée de deux heures ont eu lieu dans quatre centres urbains du Canada. Deux discussions ont eu lieu dans chacune des quatre villes, soit Montreal (français), Toronto, Vancouver et Halifax (anglais). Les 52 participants ont été recrutés par Créatec en fonction de : (1) revenu familial de moins de 60 000\$, (2) scolarité de niveau secondaire, pouvant avoir

¹ L'EIACA, parue le 30 novembre 2005, a testé les compétences de littératie des Canadiens sur une échelle en 5 points (1=les moins compétents, 5=très compétents), le niveau 3 étant le niveau minimum de compétences pour faire face aux défis d'aujourd'hui. L'étude a démontré que plus de la moitié (55%) des Canadiens n'ont pas les compétences suffisantes de numératie pour bien fonctionner dans la société d'aujourd'hui, comme d'ordonner des nombres, d'écrire des nombres en lettres et en chiffres, additionner, soustraire, multiplier et diviser des nombres entiers, vérifier des nombres et résoudre des problèmes simples.

partiellement mais pas entièrement complété le CÉGEP et aucune scolarité universitaire (ces deux critères sont fortement corrélés avec un niveau moyen de littératie financière), (3) un compte bancaire et une carte de crédit (ou de magasin), et (4) les exclusions habituelles relatives au type d'emploi.

3. LIMITES DE L'ÉTUDE

- Cette recherche qualitative peut aider à fournir une compréhension des motifs qui sous-tendraient les pensées et réactions des participants au matériel testé. En soi, les résultats ne sont pas statistiquement représentatifs et peuvent ou non être représentatifs du groupe cible dans son ensemble. Il appartient au jugement du lecteur d'évaluer le bien-fondé des recommandations générées par une telle recherche.

4. SURVOL DES RÉSULTATS

4.1 Au sujet des répondants

- Tant les commentaires et les réactions des participants que nos propres observations au cours des groupes concordent à dire que la majorité des participants de tous les groupes respectaient le critère de littératie (niveau 3).
 - La plupart des participants se sentaient moyennement familiers avec la gestion de leurs finances personnelles et ce qui influence une cote de crédit, et avaient le sentiment de comprendre assez bien les publicités sur les comptes de banques et les cartes de crédit.
 - Certains avaient le sentiment qu'ils manquaient clairement de connaissances et d'autres ont dit qu'ils trouvaient difficile de choisir la bonne carte de crédit, à cause des différents taux d'intérêts, plans et programmes de récompenses, et qu'ils avaient de la difficulté à se débrouiller avec les « petits caractères ».
- Tôt dans les discussions, avant de voir le matériel, la plupart des participants ont admis ne pas lire les conditions générales quand ils remplissaient une demande de carte de crédit. Certains ont dit se fier sur l'aide d'un « conseiller financier » ou d'un employé de la banque, soit en personne ou par téléphone.

4.2 Réactions générales au document proposé de six pages

- Globalement, de façon constante dans les huit groupes, les réactions ont été positives, dans les deux langues et dans toutes les régions. Les réactions très favorables reposaient principalement sur les dix raisons suivantes :

-
- (1) C'était "simple" et "direct" — les termes utilisés dès le départ par plusieurs participants; (2) ça semblait facile à lire et à comprendre; (3) c'était facile à lire et à comprendre; (4) le langage utilisé était en langage (français / anglais) courant; (5) la disposition n'était pas trop dense ni encombrée et contenait beaucoup d'espaces vides; (6) la police de caractère était d'une taille lisible; (7) l'utilisation de couleurs rendait le document attrayant et facilitait son utilisation; (8) les principaux titres aidaient les gens à s'y retrouver; (9) les sous-titres dans l'annexe étaient très utiles; et (10) les pages de format légal semblaient au départ trop longues à lire, mais en bout de ligne ne l'étaient pas.
 - La plupart des réactions négatives ont porté sur le besoin de rendre plus compréhensible et claire l'information relative au NAS, aux taux d'intérêts et aux préoccupations relatives à la confidentialité. Les participants avaient tendance à remettre en question les politiques existantes, le contenu, plutôt que leur présentation.

4.3 Le formulaire de demande proposé de deux pages

Appréciation d'ensemble

- La plupart des participants de tous les groupes ont perçu positivement l'espacement sur le formulaire de demande car il offrait beaucoup de place pour écrire. La disposition et la taille de police facilitaient la lecture et la marge de gauche leur indiquait où trouver de l'information additionnelle. Les participants accordaient aussi de la valeur au numéro de téléphone et à l'adresse de site Web, faciles à trouver au bas de la deuxième page.

Principales difficultés

- En général, les participants avaient de la difficulté soit à remarquer que le NAS était optionnel, soit à le comprendre et/ou à le croire. Aussi, on a observé une certaine confusion quant aux différences entre les deux cartes et aux options additionnelles. La plupart étaient préoccupés par la confidentialité et par le fait que « n'importe qui » (qui?) pourrait être contacté pour « d'autres » informations (quoi?). Dans l'ensemble, les participants ont suggéré les sept améliorations suivantes :
 - (1) Ajouter le mot « optionnel » entre parenthèses à côté du NAS (comme sur le formulaire actuel), plutôt que dans la marge de gauche; (2) fournir les taux d'intérêts mensuels entre parenthèses à la suite du taux annuel, p. ex. 4,9% par année (x % par mois); (3) expliquer pourquoi les taux d'intérêts changent, par exemple avec les transferts de solde; (4) expliquer comment les intérêts se composent (c'est-à-dire, est-ce quotidiennement, mensuellement, annuellement?); (5) inclure de l'information quant aux pénalités et frais de retard; (6) fournir une option pour indiquer d'autres langues que l'anglais ou le français; et (7) fournir plus d'informations sur la carte supplémentaire, avec référence dans la marge de gauche.

4.4 L'annexe proposée de quatre pages

Appréciation d'ensemble

- Dans les huit groupes, les réactions à l'annexe proposée ont été très positives. Ces réactions positives ont été observées tant au cours de la discussion sur l'annexe elle-même qu'au moment de la comparer avec le document existant. Bien que tous les participants possédaient des cartes de crédit, la plupart ont lu l'ensemble des conditions générales pour la première fois lors des groupes de discussion.
 - Généralement, la plupart des participants aimaient les exemples simples et souhaitaient qu'ils soient utilisés dès qu'il était question de nombres ou de taux d'intérêts. Certains ont dit souhaiter des tableaux.

Principales difficultés

- Les préoccupations les plus importantes concernaient la **déclaration de confidentialité**. De façon générale, les participants n'aimaient pas le principe du partage de leur information personnelle avec les filiales, agents et fournisseurs de service de la banque, et se demandaient quelles étaient ces entités et ce qu'elles seraient autorisées à faire de cette information. Les participants ont aussi mentionné qu'ils préféreraient demander d'être inclus plutôt que de devoir demander d'être exclus des activités de marketing et de promotion. Ils ont aussi trouvé que le paragraphe décrivant ce point manquait de clarté. Dans l'ensemble, les participants ont dit qu'ils souhaitaient voir de l'information ajoutée à l'annexe concernant les sept aspects suivants :
 - (1) qui sont les filiales, agents et fournisseurs de service de la banque; (2) les mesures de sécurité; (3) les paiements en retard; (4) les frais d'annulation; (5) les taux de conversion pour les avances de fonds à l'extérieur du Canada; (6) comment / où avoir accès à des conseils financiers; et (7) comment obtenir le catalogue de récompenses.

4.5 Réactions au formulaire de demande actuel

- Pour la plupart des participants de toutes les villes, l'exemple de formulaire existant n'était pas, à leur avis, accessible car : (1) la police de caractère était trop petite; (2) le langage utilisé nécessitait un avocat ou un dictionnaire légal; (3) les conditions générales semblaient trop difficiles pour même essayer de les lire.
 - En examinant le formulaire de demande existant, la plupart des participants n'ont même pas lu les conditions générales sur la deuxième page. Certains y ont jeté un regard torve, certains l'ont barré de traits rouges, et d'autres se sont concentrés sur certaines parties seulement. Ce type de comportement a été observé dans tous les groupes. Seulement quelques participants ont vraiment lu attentivement l'ensemble du document. Ceux qui avaient reçu de l'aide d'un employé de banque au téléphone ou en personne ont admis qu'ils n'auraient pas compris ce document ni même essayé de le lire par eux-mêmes.

-
- Globalement, quatre aspects du document actuel ont plu aux participants : (1) le mot « facultatif » entre parenthèses à côté de NAS; (2) le petit tableau de la deuxième page présentant le taux d'intérêt pour différents soldes; (3) le titre « Frais de service » leur était plus familier que « Autres frais » (comme sur le document proposé); (4) la liste des frais de service, facile à lire, se trouvait sur une seule et même page et incluait les frais de guichet automatique.

4.6 Le document proposé a-t-il atteint les objectifs?

- Les résultats de cette étude démontrent que le document proposé de six pages atteint en grande partie chacun des objectifs suivants, avec succès.
 - *Pertinence : est-ce que l'information était utile au lecteur?*
 - Les participants de cette étude ont jugé très pertinent et extrêmement utile le document proposé de six pages. La plupart d'entre eux ont dit qu'ils ont appris des choses qu'ils ne savaient pas ou ne comprenaient pas avant de le lire, même si plusieurs utilisaient des cartes de crédit depuis des années.
 - *Perçu comme facile à comprendre : est-ce que le document semblait facile à comprendre?*
 - À peu près tous les participants ont fortement applaudi cet aspect du document proposé, citant quatre raisons pour lesquelles il semblait facile à comprendre : (1) la disposition simple, et tous les espaces blancs; (2), la grande taille de police; (3) les titres et les sous-titres; (4) les couleurs conviviales.
 - *Motivation à lire : est-ce que le document proposé encourage la lecture et inspire confiance?*
 - Les participants ont dit avoir été perturbés en voyant pour la première fois le document proposé en format légal, car ils s'attendaient à la terminologie légale, au jargon financier et à de petites polices de caractère auxquels ils étaient habitués. Cependant, après avoir commencé à le lire, ils ont dit s'être sentis confiants de pouvoir continuer et de le comprendre. En fait, les participants ont dit que leurs craintes ont disparu au fur et à mesure qu'ils lisaient parce que le document était tellement différent de ce à quoi ils étaient habitués.
 - Les participants ont suggéré d'utiliser les deux côtés des feuilles et peut-être de réduire juste un peu les espaces blancs, de façon à économiser du papier.

-
- *Compréhension : est-ce que les participants ont le sentiment de comprendre le document en termes de langage (littératie) et de nombres (numératie)?*
 - À peu près tous les participants ont dit comprendre le langage utilisé dans le document. Les participants ont dit ou écrit que c'était en fait la première fois qu'ils comprenaient ces sujets, et ont souligné qu'ils n'avaient pas besoin de dictionnaire ou d'aide de quelqu'un d'autre pour le leur traduire. Le mot « facultatif » associé au NAS et sa signification (rejetterait-on leur demande s'ils ne fournissaient pas leur NAS?); est-ce que le NAS constituait une information personnelle qui pouvait être partagée avec les filiales de la banque, etc. et est-ce que ces organisations les transféreraient à d'autres?) ont suscité certaines préoccupations.
 - Par opposition, les participants pensaient que les aspects numériques devraient être clarifiés, notamment en ce qui a trait aux taux d'intérêts, comme le démontrent : (1) les demandes fréquentes et insistantes pour des taux d'intérêts mensuels; (2) les questions sur les changements de taux d'intérêts et sur comment il est composé; (3) la curiosité entourant les avantages de payer un frais additionnel pour avoir un taux d'intérêt plus faible; (4) les demandes fréquentes et insistantes pour davantage d'exemples financiers aussi souvent que possible, incluant un tableau démontrant comment l'intérêt est composé sur la base de différents soldes (les participants aimaient beaucoup les exemples utilisés).

4.7 Commentaires additionnels

- Il semble que l'objectif global de rendre le formulaire de demande et l'annexe proposés beaucoup plus accessibles au groupe cible ait été en très grande partie atteint.
- En fait, le document simplifié a rendu accessible à plusieurs participants de l'information financière qu'ils considéraient comme nouvelle. Il semble que cela ait eu pour effet de stimuler leur appétit pour encore plus d'information. Les participants se sont dits prêts, et dans certains cas même désireux, de rechercher plus d'information. Par exemple, les participants souhaitaient comprendre pourquoi on leur chargeait certains frais, pourquoi la banque avait certaines politiques et ce que ces politiques signifiaient en termes de leur droits à la vie privée, et sur les activités de marketing et de promotion de la banque.
 - Les participants ont suggéré que ces informations supplémentaires pourraient se trouver sur un site Web.
 - Ils ont aussi exprimé le souhait que le site Web et le numéro de téléphone du ACFC soient inclus dans le document final, avec l'information incluse dans le document final, près de l'information (très appréciée) sur les moyens d'entrer en contact avec la banque. Cette section pourrait être identifiée comme là où on peut trouver plus d'information sur les questions financières.

-
- En somme, une fois réglées les préoccupations au sujet de la disposition et du langage et une fois quelques ajustements apportés à la numérotation, le défi suivant semblerait être de s'attaquer à améliorer l'équilibre informationnel — quoi inclure dans le formulaire, et quoi inclure de façon annexe, soit sur un site Web ou sur format papier séparé.

Les Études de Marché Createc+

206, avenue des Pins Est – Montréal (Québec) H2W 1P1

Tél. : 514-844-1127 – Télécopieur : 514-288-3194

Courriel : info@createc.ca

Numéro de contrat TPSGC : 5R000-070106/001/CY

Date d'octroi : 20 mars 2008

Pour plus d'information sur cette étude, veuillez communiquer par courriel à l'adresse suivante : info@fcac-acfc.gc.ca

5. ANNEXE 1 : ÉCHANTILLON DU MODÈLE DE FORMULAIRE DE DEMANDE DE CARTE DE CRÉDIT

- Cette annexe présente une version modifiée du modèle de formulaire de carte de crédit qui a été testé auprès des groupes témoins.

Créé en 2008, ce document est fourni à titre d'information seulement. Il ne répond pas à toutes les exigences présentement prévues par la loi. Ce modèle n'est pas un formulaire conçu par un émetteur de cartes de crédit. Vous ne pouvez pas l'utiliser pour faire une demande de carte de crédit.



MODÈLE DE DEMANDE DE CARTE DE CRÉDIT

Pour en savoir plus sur les taux d'intérêt, le délai de grâce et les frais qui s'appliquent à votre carte, et quand ils entrent en vigueur : communiquez avec votre banque en composant le 1-800-XXX-XXXX pendant les heures d'ouverture régulières.

À PROPOS DE VOTRE CARTE

Carte de crédit Argent

Pas de frais annuels

TAUX D'INTÉRÊT ANNUEL

- 18 % sur les achats
- 20 % sur les avances de fonds
- 20 % sur les transferts de solde

Pour plus d'information, lisez la section Taux et frais de l'Annexe

AJOUTEZ DES OPTIONS À VOTRE CARTE (vous n'êtes pas obligé de choisir des options) :

- Taux d'intérêt annuel réduit à 12 % sur les achats (frais annuels de 15 \$)
- Programme de récompenses : obtenez 2 points pour chaque dollar d'achat (frais annuels de 25 \$)

PARLEZ-NOUS DE VOUS

M. Mme Mlle Prénom _____ Nom de famille _____

Je veux recevoir mes documents en
 Français Anglais

Je suis employé sans emploi
 travailleur autonome retraité
 étudiant

() _____
Numéro de téléphone à la maison _____

_____/_____/_____
Date de naissance

Vous n'êtes pas obligé de fournir votre numéro d'assurance sociale. Pour plus d'information, consultez la Déclaration de confidentialité de l'Annexe

Numéro d'assurance sociale (optionnel)

ADRESSE

_____/_____/_____
Numéro Nom de la rue Appartement

_____/_____/_____
Ville Province ou Territoire Code postal

Depuis combien de temps j'habite à cette adresse?

À compléter seulement si vous habitez à votre adresse actuelle depuis moins de trois ans

ADRESSE PRÉCÉDENTE

_____/_____/_____
Numéro Nom de la rue Appartement

_____/_____/_____
Ville Province ou Territoire Code postal

À compléter seulement si vous êtes un étudiant et que vous avez une autre adresse

AUTRE ADRESSE

_____/_____/_____
Numéro Nom de la rue Appartement

_____/_____/_____
Ville Province ou Territoire Code postal

Ceci est mon adresse à la maison à l'école

À compléter seulement si vous êtes étudiant

Envoyez ma carte de crédit et mon relevé mensuel à mon adresse à la maison à l'école

École, collège ou université J'étudie à temps plein à temps partiel

PARLEZ-NOUS DE VOTRE SITUATION FINANCIÈRE

Emploi

Nom de mon employeur

Je travaille à temps plein à temps partiel de façon saisonnière

ADRESSE AU TRAVAIL

Numéro

Nom de la rue

Bureau

Ville

Province ou Territoire

Code postal

()

Numéro de téléphone au travail

Depuis combien de temps j'occupe cet emploi?

Revenu de travail avant impôts par année

\$

DITES-NOUS SI VOUS VOULEZ UNE CARTE SUPPLÉMENTAIRE POUR QUELQU'UN D'AUTRE

Vous devrez payer toutes les transactions faites avec cette carte supplémentaire (incluant les transferts de solde, les avances de fonds et les achats). Toutes les transactions faites avec cette carte supplémentaire apparaîtront sur votre relevé mensuel. Si vous voulez une carte supplémentaire, veuillez nous fournir quelques informations sur le détenteur (la personne qui utilisera la carte supplémentaire). Les nouvelles cartes et les cartes de remplacement seront envoyées au détenteur de la carte supplémentaire.

Lien mon conjoint mon enfant une autre personne

Prénom

Nom de famille

ADRESSE À LA MAISON

Numéro

Nom de la rue

Appartement

Ville

Province ou Territoire

Code postal

()

Numéro de téléphone à la maison

Date de naissance

Date de naissance

Je veux que le détenteur de la carte supplémentaire reçoive aussi une copie des documents légaux que je recevrai. oui non

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE SIGNER

Lorsque la banque émet, renouvelle ou remplace ma carte de crédit, je vais recevoir une convention de crédit. Si je signe, utilise ou active ma carte de crédit, cela signifie que j'ai reçu, lu et accepté les termes et conditions contenus dans ma convention de crédit.

Si j'ai demandé une carte supplémentaire : Je comprends que je peux seulement permettre au détenteur de la carte supplémentaire de se servir de mon compte de carte de crédit. Cette personne a le droit d'utiliser mon compte seulement si elle respecte les politiques et procédures de la banque.

- J'ai lu et j'accepte la section intitulée Déclaration de confidentialité de l'Annexe. Je consens à ce que la banque recueille, utilise et partage mes informations personnelles de la façon décrite dans la Déclaration de confidentialité.
- J'ai lu et j'accepte la section intitulée Taux et frais de l'Annexe.
- Je confirme que j'ai l'âge de la majorité de ma province et que je suis un résident canadien. Je confirme que l'information fournie dans cette demande est vraie. Je demande à la banque de m'émettre une carte de crédit.
- **J'accepte que la banque ou d'autres organisations autorisées par la banque puissent demander des enquêtes de crédit ou d'autres informations sur moi auprès de toute autre personne.**

Signature _____ Date _____

POUR NOUS JOINDRE : Appelez nous sans frais au 1-800-□□□-□□□□ ou visitez notre site web au www.□□□.com

ANNEXE

TAUX ET FRAIS

Cette section explique les taux et les frais qui seront portés à votre carte de crédit par la banque.

INTÉRÊT

L'intérêt est le montant d'argent que vous pourriez avoir à payer à la banque pour l'utilisation de votre carte de crédit. Par exemple, lorsque vous utilisez votre carte de crédit pour acheter quelque chose, vous devrez payer de l'intérêt si vous ne payez pas votre solde au complet à la date du paiement.

Les frais d'intérêt sur les achats, les avances de fonds et les transferts de solde commencent le jour où vous faites la transaction.

Pour les achats, vous pouvez bénéficier d'une période sans intérêt seulement si vous respectez certaines conditions. Lisez la section intitulée Période sans intérêt sur les achats pour trouver quelles conditions s'appliquent.

DÉLAI DE GRÂCE

Le délai de grâce correspond au nombre de jours entre la date de votre relevé et la date où le solde doit être payé.

PÉRIODE SANS INTÉRÊT SUR LES ACHATS

Vous pouvez bénéficier d'une période sans intérêt sur vos nouveaux achats du mois courant si vous payez en totalité votre solde à la date où il doit être payé et si vous avez aussi payé en totalité votre solde du mois passé à la date où il devait être payé.

La période sans intérêt sur les nouveaux achats représente le nombre de jours entre la date de l'achat et la date où le paiement est dû indiquée sur votre relevé. La période sans intérêt inclut le délai de grâce.

Note : La période sans intérêt ne s'applique pas aux avances de fonds, aux transferts de solde et aux chèques de commodité.

TAUX D'INTÉRÊT SUR LES ACHATS

Le taux d'intérêt sur les achats est de 18 % par année.

Le taux d'intérêt sur les achats est de 12 % par année si vous choisissez de payer des frais supplémentaires de 15 \$ par année (voir la section « À propos de votre carte » à la première page de la demande).

Pour savoir à quel moment vous devez payer de l'intérêt sur vos achats, lisez la section intitulée : « Période sans intérêt sur les achats ».

TAUX D'INTÉRÊT SUR LES AVANCES DE FONDS

Vous obtenez une avance de fonds lorsque vous utilisez votre carte de crédit pour obtenir de l'argent à un guichet automatique, à un comptoir de votre banque ou lorsque vous utilisez un chèque de commodité. Le taux d'intérêt sur les avances de fonds est de 20 % par année.

Il n'y a pas de période sans intérêt sur les avances de fonds. Donc, l'intérêt est calculé à partir du jour où vous avez obtenu l'avance de fonds.

Par exemple, le 10 janvier, vous avez obtenu une avance de fonds de 100 \$ en utilisant votre carte de crédit. Le taux d'intérêt de 20 % sur le 100 \$ sera calculé à partir du 10 janvier.

Voir la suite

Un transfert de solde, c'est lorsque vous transférez un montant d'argent que vous devez sur une carte de crédit à une autre carte de crédit. Par exemple, vous transférez le 5 000 \$ que vous devez sur votre ancienne carte de crédit à votre nouvelle carte de crédit.

Le taux d'intérêt pour un transfert de solde est de 20 % par année.

Il n'y a pas de période sans intérêt sur les transferts de solde. Donc, l'intérêt est calculé à partir du jour où le transfert de solde est effectué ou inscrit sur votre relevé de carte de crédit.

Par exemple, si votre relevé de carte de crédit indique que vous avez transféré 5 000 \$ sur votre carte de crédit le 2 juin, l'intérêt sur ce transfert de solde sera calculé à partir du 2 juin.

FRAIS ANNUELS

Ces frais seront facturés annuellement à la date anniversaire de l'ouverture de votre compte. Par exemple, si vous avez ouvert votre compte le 18 avril, votre frais annuel sera facturé à chaque mois d'avril suivant.

- **Carte de crédit Argent** : pas de frais annuels

- **Taux d'intérêt réduit à 12 %** : Si vous voulez une carte de crédit Argent avec un taux d'intérêt réduit à 12 % par année pour tous vos achats, des frais additionnels de 15 \$ par année seront facturés. Le taux d'intérêt réduit ne s'applique pas aux avances de fonds ou aux transferts de solde.

- **Programme de récompense** : Si vous voulez une carte de crédit Argent avec le Programme de récompense, des frais additionnels de 25 \$ par année seront facturés.

Le Programme de récompense vous permet d'obtenir 2 points pour chaque dollar que vous dépensez pour acheter quelque chose avec votre carte de crédit. Par exemple, avec un achat de 10 \$, vous obtenez 20 points.

Vous pouvez utiliser les points pour obtenir une vaste sélection d'articles du catalogue. Par exemple, avec 1 500 points, vous pouvez obtenir un billet de cinéma gratuit et avec 10 000 points, vous pouvez obtenir gratuitement un séjour d'une nuit à l'hôtel.

PAIEMENT MINIMAL

Vous devez effectuer un paiement minimal sur le solde de votre carte de crédit chaque mois, à moins qu'il n'y ait pas de solde sur votre relevé mensuel.

Si vous devez moins de 200 \$, votre paiement minimal sera de 10 \$.

Si vous devez plus de 200 \$, votre paiement minimal sera de 5 % du montant total dû.

Par exemple, si vous devez 1 000 \$, le paiement minimal que vous devrez effectuer sera de 50 \$.

AUTRES FRAIS

Lorsque votre compte est ouvert, les frais suivants peuvent s'appliquer chaque fois que la situation se présente.

- Avance de fonds au Canada	2 \$
- Avance de fonds à l'extérieur du Canada	4 \$
- Chèque sans provision	25 \$
- Obtenir une copie supplémentaire de votre relevé mensuel	2 \$

- | | |
|---|---|
| - Dépassement de votre limite de crédit
<i>(la limite de crédit est le montant maximal d'argent que vous avez le droit de dépenser en utilisant votre carte de crédit)</i> | 20 \$ |
| - Transactions faites à l'extérieur du Canada | 2,5 % du montant de la transaction en dollars canadiens |

Par exemple, si vous utilisez votre carte de crédit pour acheter quelque chose aux États-Unis et que le montant que vous dépensez est de 100 dollars canadiens, vous devrez payer des frais de : $100 \$ \times 2,5 \% = 2,50 \$$.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

SUR QUOI PORTE LA DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ ?

La déclaration de confidentialité explique comment la banque va recueillir, utiliser et partager vos informations personnelles.

QU'EST-CE QUE « MES INFORMATIONS PERSONNELLES » ?

Vos informations personnelles sont toutes les informations qui vous concernent, comme votre adresse, vos revenus ou vos achats faits par carte de crédit.

QUI AURA ACCÈS À MES INFORMATIONS PERSONNELLES ?

La banque aura accès à vos informations personnelles. La banque pourrait aussi autoriser les organisations suivantes à accéder à vos informations personnelles :

- Les filiales de la banque (organisations apparentées à la banque).
- Les agents de la banque et ceux des filiales de la banque.
- Les fournisseurs de services de la banque ou des filiales de la banque.

La banque et les organisations à qui elle en donne l'autorisation peuvent aussi recueillir et partager vos informations personnelles avec les agences d'évaluation du crédit. Les agences d'évaluation du crédit sont aussi connues sous le nom de « bureaux de crédit ». Ces agences recueillent de l'information sur vous et sur le temps que vous prenez pour rembourser l'argent que vous avez emprunté.

Les agences d'évaluation du crédit au Canada sont : Equifax et TransUnion.

QU'EST-CE QUI SERA FAIT AVEC MES INFORMATIONS PERSONNELLES ?

La banque et les organisations à qui elle en donne l'autorisation vont recueillir, utiliser et partager vos informations pour :

- Évaluer votre demande de carte de crédit.
- Vérifier si vous êtes éligible à recevoir du crédit et si vous demeurez éligible à recevoir du crédit.
- Établir votre identité.
- Développer votre relation d'affaires avec la banque.
- Vous proposer des produits et services financiers.
- Vous fournir des services.
- Vérifier l'identité de toute autre personne pour qui vous avez choisi de demander une carte supplémentaire.

Voir la suite

- Se faire payer les sommes dues sur n'importe quel compte de carte de crédit avec la banque.
- Réviser les achats, transactions et paiements effectués avec votre carte de crédit pour détecter et prévenir l'utilisation frauduleuse de votre carte de crédit.
- Respecter d'autres exigences établies par une loi ou par un règlement.

Si vous avez donné votre numéro d'assurance sociale à la banque, la banque l'utilisera uniquement pour authentifier l'information reçue par une agence d'évaluation du crédit, pour vérifier votre identité et pour maintenir votre compte de carte de crédit.

La banque peut fermer votre compte de carte de crédit si vous l'informez que vous ne voulez pas qu'elle recueille, utilise ou partage vos informations personnelles.

ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE MARKETING

La banque et les organisations à qui elle en donne l'autorisation vont recueillir, utiliser et partager vos informations personnelles pour promouvoir et mettre en marché les produits et services offerts par :

- La banque ou par des compagnies soigneusement choisies. Ces produits et services seront directement reliés à votre compte de carte de crédit (par exemple : transferts de solde et méthodes de paiement alternatif).
- Des compagnies sélectionnées comme des compagnies offrant des services interurbains, des services de téléphonie cellulaire, des assurances de crédit et des services d'enregistrement de carte.

Vous ne recevrez pas ces offres promotionnelles et de mise en marché au cours des 30 premiers jours suivant l'ouverture de votre compte. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces offres promotionnelles et de mise en marché après la période de 30 jours, vous pouvez appeler la banque à n'importe quel moment au 1-800-□□□-□□□□. La banque traitera votre demande dans un délai de 5 jours ouvrables, mais cela peut prendre 90 jours avant que votre demande soit en vigueur en raison de campagnes de promotion qui pourraient avoir déjà commencées. Votre demande n'affectera pas l'information que vous recevez dans vos relevés mensuels ou lorsque vous communiquez avec la banque.

Pour avoir accès ou pour corriger des informations personnelles détenues par la banque, vous pouvez écrire à :

La banque
 Département de la confidentialité
 P.O. Box X
 Ville, Province, Code postal

POUR NOUS JOINDRE

VOUS POUVEZ UTILISER NOTRE NUMÉRO SANS FRAIS : 1-800-□□□-□□□□ OU VISITER NOTRE SITE WEB AU www.□□□.ca

Ce document est fourni à titre d'information seulement. Il s'agit d'un formulaire d'application de carte de crédit élaboré selon une approche en langage clair et efficace.

Ce modèle n'est pas un formulaire conçu par un émetteur de cartes de crédit. Vous ne pouvez pas l'utiliser pour faire une demande de carte de crédit. Ce document ne répond pas à toutes les exigences prévues par la loi pour les différents types de cartes de crédit disponibles sur le marché.

Pour plus de renseignements concernant les obligations auxquelles sont assujetties les institutions financières sous juridiction fédérale, visitez <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/default.asp>.