



# How well do newcomers understand consumer credit?

Produced in 2014 by Option consommateurs  
with the contribution  
of Industry Canada's Office of Consumer Affairs

# Who are they?

- 819 885 in the past three years  
(National Household Survey, 2011)
- Mainly from Asia, Middle East and Europe
- Highly educated
- Low income
- Higher rates of unemployment (11.5% vs 4.9%)



**Banque Scotia**



conseillère Scotia

Nos conseillers vous  
ouvrent les portes  
vers un nouveau  
départ au Canada.

Débutez maintenant. Trouvez la succursale  
de la Banque Scotia la plus proche, visitez le site  
[banquescotia.com/bondebut](http://banquescotia.com/bondebut) ou appelez  
le 1-866-800-5159.

Programme   
**BonDébut**  
de la  **Banque Scotia**<sup>MD</sup>  
POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS

SERVICES BANCAIRES • DOSSIER DE CRÉDIT • ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ • ÉPARGNE

Programme BonDébut de la Banque Scotia. Les services bancaires sont fournis par Scotia Bank. Les services de crédit sont fournis par Scotia Bank. Les services de crédit sont fournis par Scotia Bank. Les services de crédit sont fournis par Scotia Bank.

# The methodology

- Interviews
- Literature Review
- Analysis of marketing strategy
- Analysis of communication strategy
- Focus groups in Montreal, Toronto and Vancouver

# The sample

- Credit offers aimed at newcomers
- In airports, information brochures for newcomers and on websites of financial institution
- From chartered banks, credit unions and private companies

# The marketing strategy

- Offers target the needs of the newcomers
- Easy access to credit
- Uses of various strategies:
  - Sales promotions
  - Differentiation strategy
  - Educational tools

# The communication strategy

- The information is hard to access
- The interface is complicated
- The words are difficult to understand
- The layout is inadequate
- The promotional information is emphasized
- The important information is in fine print





Commencez dès maintenant

Visitez le site  
www.banquescotia.com/bondebut

ou téléphonez au 1-866-800-5159  
(Canada et E.-U. - service en anglais, français,  
cantonais, mandarin, pendjabi et espagnol)

Passez à une succursale  
de la Banque Scotia



306883 (2012-6)

**RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS :**

1. Le programme BonDebut de la Banque Scotia a été créé pour les résidents permanents au Canada depuis au plus trois ans, les étudiants étrangers et les travailleurs étrangers. Le programme hypothécaire BonDebut de la Banque Scotia, créé pour les résidents permanents et les travailleurs étrangers au Canada depuis au plus cinq ans.
2. Offre valable à l'ouverture d'un Compte Réserve \$55<sup>000</sup> Scotia<sup>SM</sup> ou du Programme bancaire de base (en compte admissible). Les crédits de la Banque de Nouvelle-Écosse de la Banque Scotia et les personnes qui sont titulaires ou créditaires d'un compte admissible ne sont pas admissibles à cette offre. Une seule prime par compte, par client. Le compte admissible doit être ouvert et en ordre jusqu'au moment du paiement. Un compte admissible n'est plus considéré sans règlement si il affiche un solde négatif excédant la limite de découvert autorisée. (Il est tenu en raison du non-paiement des frais de gestion ou s'il est négligé en raison d'un découvert non autorisé. La prime de 100 \$ sera déposée dans le compte admissible dans les 100 jours suivant l'ouverture du compte. Cette offre n'est pas transférable et ne peut être reproduite ou combinée à une autre offre. La Banque Scotia se réserve le droit de retirer ou de modifier cette offre en tout temps, sans préavis. Consultez la brochure Opérations bancaires courantes - Guide d'accompagnement pour de plus amples renseignements sur les comptes et les frais.
3. Sous réserve de répondre aux critères de crédit et aux exigences en matière de garanties de la Banque Scotia. Une carte de crédit ne garantit peut être offerte sous réserve de certaines limites de crédit, une carte de crédit garantie peut être accordée sous réserve d'une garantie équivalant à 100 % de la limite de crédit approuvée pour les travailleurs étrangers et les résidents permanents, et à 100 % de la limite de crédit approuvée pour les étudiants étrangers. La garantie relative à la carte de crédit peut être sous forme de taxes locales, d'obligations d'épargne du Canada ou de certificats de placement garanti. Pour être admissible à un produit de crédit personnel, vous devez en outre être résident canadien et avoir l'âge de la majorité.
4. Sous réserve de la disponibilité d'un rattachement de offre fort et de la signature d'un contrat de location d'un appartement.
5. Initialement, le programme BonDebut de la Banque Scotia de financement automobile et les taux de financement spéciaux sont offerts par ses concessionnaires au Canada : Kia, Chrysler, GM, Hyundai, Jaguar, Land Rover, Mazda, Mitsubishi et Volvo. Ce programme est offert uniquement aux résidents permanents et aux travailleurs étrangers. Sous réserve de répondre aux modalités et conditions de financement de la Banque Scotia. Mise de fonds exigée.
6. Applicable aux prêts hypothécaires à l'habitation uniquement. Sous réserve des critères de crédit de la Banque Scotia à l'égard des propriétés immobilières. Une assurance peut hypothécaire est peut être exigée pour des cycles de prêts supérieurs à 50 %. Votre concurrence de 95 %. Les quotas maximums disponibles peuvent être inférieurs à 95 %.
7. Les compensations du forfait offertes aux nouveaux clients du forfait bancaire Plan Démarrage Scotia pour emprunter les offres de tarification préférentielles peuvent être modifiées sans préavis. Sous réserve de répondre aux critères de crédit et aux exigences en matière de garanties de la Banque Scotia. Les frais d'intérêt habituels s'appliquent. Pour être admissible, vous devez en outre être résident canadien et avoir l'âge de la majorité. Ces garanties personnelles sont exigées pour l'obtention de crédit commercial.
8. La Banque Scotia agit à titre de mandataire pour offrir les services de virement de fonds Western Union. Les frais applicables aux virements Western Union varient en fonction du montant envoyé et du pays de destination. Des renseignements sur les frais applicables peuvent être obtenus dans les succursales participantes de la Banque Scotia. Il faut être titulaire d'un compte d'opérations bancaires courantes de la Banque Scotia pour utiliser ce service dans les succursales participantes de la Banque Scotia. Des frais de 9,5 % du montant envoyé s'appliquent aux transferts d'argent Western Union inférieurs à 1 000 \$ effectués entre consommateurs effectués par l'intermédiaire des Services financiers Scotia en direct ou des Services bancaires mobiles Scotia de la Banque Scotia.
9. Les fonds déposés dans un compte ne sont pas assurés aux termes de la Loi sur l'assurance-dépôts du Canada. Des frais mensuels de 1,00 \$ US sont exigibles les mois où vous ne manquez pas un solde quotidien minimum de 200 \$.
10. Les fonds déposés dans ce compte ne sont pas assurés aux termes de la Loi sur l'assurance-dépôts du Canada. Des frais mensuels de 1,00 \$ sont exigibles les mois où vous ne manquez pas un solde quotidien minimum de 200 \$.
11. Sont considérés comme admissibles les étudiants inscrits à temps plein dans une université, un collège, un cégep ou un établissement postsecondaire reconnu au Canada. Pour profiter des avantages liés au plan Privilege Bankers (Étudiants), vous devez passer à votre succursale avant le 30 novembre de chaque année et présenter une attestation d'inscription comme étudiant à temps plein dans un établissement d'enseignement postsecondaire admissible. Lorsque vous cessez d'être inscrit à temps plein ou si vous souhaitez présenter une attestation d'inscription d'étudiant à temps plein dans un établissement d'enseignement postsecondaire, le plan est fermé et le compte est automatiquement converti en compte (qui reprend le même à vos besoins en fonction de vos récentes opérations bancaires. Sous réserve de fournir les pièces d'identité requises.
12. Le programme d'épargne Horizon Investech est offert aux clients âgés de moins de 19 ans et est exempt de frais mensuels. Tous les frais non couverts par le forfait bancaire continuellement de l'après-midi, y compris les frais perçus par d'autres institutions financières ainsi que les frais d'activation de cartes de crédit et de prépaiement au sein de la Banque Scotia (comme les frais Interac<sup>SM</sup>, VISA<sup>SM</sup> ou PLUS<sup>SM</sup>). Les frais de gestion liés à l'utilisation du service de dette transformatrice continuellement d'incorporer au titulaire de la carte. À votre 19<sup>e</sup> anniversaire, le compte sera automatiquement converti en compte à découvert mensuel à vos besoins en fonction de vos récentes opérations bancaires. Consultez la brochure Opérations bancaires courantes - Guide d'accompagnement pour de plus amples renseignements sur les comptes et les frais.
13. Le taux d'intérêt applicable pour les achats réglés avec les cartes VISA SCENE et VISA Scotia<sup>SM</sup> est de 19,95 %. Pour les achats de fonds, les transferts de solides et les

- Chèques de Carte de crédit Scotia<sup>SM</sup> le taux d'intérêt est de 21,99 %. Les frais d'intérêt, les frais annuels et les caractéristiques des deux cartes sont en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2012 et peuvent être modifiés sans préavis.
- Carte VISA SCENE<sup>SM</sup> Recevez un point SCENE pour chaque tranche de 1 \$ d'achat réglé avec la carte et 5 points SCENE par dollar dépensé dans les centres Complex Développement et à complex.com. (Maximum de 300 points par opération. Maximum de 600 points par jour.)
- Les points SCENE peuvent être échangés uniquement dans les centres Complex Développement participants ou à votre banque (pour d'autres offres (ou non concernées)). Les achats remboursés, les paiements, les avances de fonds, les Chèques de Carte de crédit Scotia<sup>SM</sup>, les bons de crédit, les frais annuels de la carte, les frais d'intérêt ou autres frais de service d'opération ne s'appliquent pas pour l'obtention de points SCENE.
- Les titulaires de la carte VISA Scotia<sup>SM</sup> Scotia peuvent jusqu'à 1 % de remise en espèces. Les achats remboursés, les paiements, les avances de fonds, les Chèques de Carte de crédit Scotia<sup>SM</sup>, les bons de crédit, les frais annuels de la carte, les frais d'intérêt ou autres frais de service d'opération ne s'appliquent pas pour le programme de remise en espèces.
- Sur les cartes de crédit de la Banque Scotia, à l'exception des cartes VISA Scotia<sup>SM</sup> et VISA Scotia<sup>SM</sup> sans frais annuels, les cartes sont valides après le 14 mars 2012 sont dotées de la technologie Visa payWave. Pour plus de détails, visitez www.banquescotia.com/paywave.
14. La réduction de 10 % est calculée sur le prix d'achat total (à l'exclusion des taxes) et ne s'applique pas aux composants Tim Hortons ni aux achats de boissons alcoolisées. Obtenez un film gratuit dans un cinéma Complex Développement moyennant 1 000 points seulement. Consultez le site www.scotiainfo.ca pour les détails. Certaines conditions et restrictions s'appliquent.
15. 1 000 points seront ajoutés à votre carte de membre SCENE Banque Scotia admissible une Carte Scotia SCENE sur un nouveau compte bancaire admissible au programme SCENE et sous réserve de votre premier achat par débit dans les 90 jours suivant l'ouverture de votre compte. 1 000 points supplémentaires seront ajoutés à votre compte SCENE si vous déposez le dépôt direct de votre paye sur votre nouveau compte de la Banque Scotia admissible au programme SCENE ou si vous mettez en place l'un des virements automatiques d'opérations préprogrammées dans un seul et même compte. À 7 JP, 10 JP, 11 JP et 12 JP dans les 90 jours suivant l'ouverture de votre compte. Chaque transaction effectuée à l'ouverture est accordée une fois par client par carte de membre SCENE. Tous les comptes joints ou individuels, chaque rattachement est accordé une seule fois par client une fois l'admission du compte établie. Pour les comptes joints, si chaque client a demandé une carte de membre SCENE individuelle, les points en prime seront ajoutés en parts égales. Les titulaires d'un compte Scotia admissible au programme SCENE ne peuvent se prévaloir de ces offres. Allez à [www.banquescotia.com/scene](http://www.banquescotia.com/scene) pour les détails.
- Des points SCENE sont attribués chaque fois que vous effectuez un achat par débit ou par Carte Interac<sup>SM</sup> avec une Carte Scotia SCENE liée à un compte admissible. Le solde des points au moyen de la Carte Scotia SCENE est mis à jour dans les deux ou trois jours ouvrables pour les opérations de débit, et manuellement pour les offres d'activation et de critères bancaires de la Banque Scotia. Recevez un point SCENE pour chaque tranche de 5 \$ d'achat par débit et un point SCENE par dollar dépensé dans les centres Complex Développement et à complex.com. (Maximum de 300 points par opération. Maximum de 600 points par jour.) Les points SCENE peuvent être échangés uniquement dans les centres Complex Développement participants ou à votre banque (pour d'autres offres (ou non concernées)). Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Allez sur [www.banquescotia.com/scene](http://www.banquescotia.com/scene) pour plus de détails.
16. Le logo et les marques de commerce et de service WESTERN UNION, ainsi que The Western Union Building Inc., sont enregistrés et/ou utilisés aux États-Unis et dans de nombreux pays. Utilisation autorisée.
17. Marque déposée de la Banque de Nouvelle-Écosse.
18. Marque de commerce de la Banque de Nouvelle-Écosse.
19. Visa Int'l/Union Inc. La Banque de Nouvelle-Écosse.
20. Le logo, le logo et les marques de commerce et de service WESTERN UNION, ainsi que The Western Union Building Inc., sont enregistrés et/ou utilisés aux États-Unis et dans de nombreux pays. Utilisation autorisée.
21. Marque déposée de la Banque de Nouvelle-Écosse.
22. Interac, l'Interac et l'Interac sur un flash sont des marques de commerce d'Interac Inc. La Banque de Nouvelle-Écosse agissant au nom de ses mandants. Avec la fonction Flash Interac, vous pouvez régler des achats d'un montant qui dépasse le montant de votre carte de crédit. Le logo Interac est une marque de commerce de Interac Inc. Consultez le site [www.interac.com](http://www.interac.com) pour plus de détails.
23. Marque déposée de Complex Développement LT, utilisée sans licence.



Nos conseillers  
peuvent vous aider  
à prendre un bon  
départ au Canada.

- RÉSIDENTS PERMANENTS
- TRAVAILLEURS ÉTRANGERS
- ÉTUDIANTS ÉTRANGERS

Programme  
**BonDebut**  
de la Banque Scotia<sup>SM</sup>  
POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS



# The perspective of newcomers

- Their relationship with money and their knowledge of the Canadian credit system
- Their opinion about the information given by financial institutions
- Their opinion about two credit offers
- What kind of information do they need ?
- How this information should be given? When? By who?

# In conclusion

- The marketing strategies are ingenious and effective
- There is problems with:
  - the access to information
  - the intelligibility of the message
- Newcomers understand the promotional message but they do not know the information that would be useful to make the best choice for them.

# Possible solutions

- Ads that encourage the consumer to seek additional information
- Guides and brochures by neutral organizations
- Explanation box
- Inspired from the rules of responsible credit
- Easy to find, to read, to understand



Thank you!

[mguenette@option-consommateurs.org](mailto:mguenette@option-consommateurs.org)

[www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)