

# Crédit à la consommation Qu'en comprennent les nouveaux arrivants?

Publié en 2014 par Option consommateurs  
grâce à une contribution  
du Bureau de la consommation d'Industrie Canada

# Qui sont-ils?

- 819 885 arrivés dans les 3 dernières années (Enquête nationale auprès des ménages, 2011)
- Principalement d'Asie, du Moyen Orient et de l'Europe
- Très scolarisés
- Bas revenus
- Taux de chômage élevé (11,5 % contre 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

# La méthodologie

- Entrevues
- Recherche documentaire
- Analyse des strategies marketing
- Examen des aspects communicationnels
- Groupes de discussion à Montreal, Toronto et Vancouver

# L'échantillon

- Les offres de crédit qui ciblent les nouveaux arrivants
- Dans les aéroports, les guides d'information pour nouveaux arrivants et les sites web des institutions financières
- Provenant de banques à charte, des coopératives de services financier et d'entreprises privées

# Les strategies marketing

- Offres adaptées aux besoins des nouveaux arrivants
- Accès facile au crédit
- Utilisation de différentes stratégies:
  - Offres promotionnelles
  - Stratégie de différenciation
  - Outils éducatifs



# Les aspects communicationnels

- L'information est difficile à trouver
- L'interface est complexe
- Les mots sont difficiles à comprendre
- La mise en page est inadéquate
- L'information promotionnelle est bien en vue
- Des éléments importants sont dans les petits caractères





Commencez dès maintenant

Visitez le site www.banquescotia.com/bondebut ou téléphonez au 1-866-800-5159

(Canada et É.-U. - service en anglais, français, cantonais, mandarin, pendjabi et espagnol)

Passez à une succursale de la Banque Scotia



1068893 (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...
2. Offre valide à l'ouverture d'un Compte Revendeur (SR) Scotia...
3. Sous réserve de répondre aux critères de crédit et aux exigences en matière de garanties de la Banque Scotia...
4. Sous réserve de la disponibilité d'un équipement de carte-foret et de la signature d'un contrat de location d'un compteur...
5. L'acquisition, le programme BonDebut de la Banque Scotia de financement automobile et les taux de financement spéciaux sont offerts par ses concessionnaires au Canada...
6. Applicable aux prêts hypothécaires à l'habitation uniquement...
7. Les comparaisons du forfait offertes aux nouveaux clients du forfait bancaire Plan Demarrage Scotia pour mesurer les offres de tarification préférentielles peuvent être modifiées sans préavis...
8. La Banque Scotia agit à titre de mandataire pour offrir les services de virement de fonds Western Union...
9. Les fonds déposés dans ce compte ne sont pas assurés aux termes de la Loi sur l'assurance-dépôts du Canada...
10. Les fonds déposés dans ce compte ne sont pas assurés aux termes de la Loi sur l'assurance-dépôts du Canada...
11. Certains comptes comme admissibles les étudiants inscrits à temps plein dans une université...
12. Le programme d'épargne Flexibon Avancé est offert aux clients âgés de moins de 18 ans...
13. Le taux d'intérêt applicable pour les actifs éligibles aux cartes VISA SCENE et VISA Scotia est de 10,95 %.

Cheques de Carte de crédit Scotia® Le taux d'intérêt est de 21,99 %. Les taux d'intérêt, les frais annuels et les caractéristiques des deux cartes sont en vigueur au 1er septembre 2012 et peuvent être modifiés sans préavis.
Carte VISA SCENE® Revenez un point SCENE pour chaque tranche de 1 \$ d'achat réglé avec la carte et 5 points SCENE par dollar dépensé dans les commerces Complexes Diversifiés...
Les points SCENE peuvent être échangés uniquement dans les commerces Complexes Diversifiés...
Les achats effectués, les paiements, les avances de fonds, les Cheques de Carte de crédit Scotia®, les bons de crédit, les frais annuels de la carte, les frais d'intérêt ou autres frais de service/opération ne s'appliquent pas pour l'obtention de points SCENE...
Les titulaires de la carte VISA Scotia Scotia reçoivent jusqu'à 1 % de remise en espèces...
Toutes les cartes de crédit de la Banque Scotia, à l'exception des cartes VISA maxima Scotia™ et VISA maxima Scotia sans frais annuels, émettent ou obtiennent après le 31 mars 2011 sont dotées de la technologie Visa payWave...
H. La réduction de 10 % est calculée sur le prix d'achat total (à l'exclusion des taxes) et ne s'applique pas aux comptes Ten Horizons ni aux achats de boissons alcoolisées...
11. 1 000 points seront ajoutés à votre carte de membre SCENE lorsque vous obtenez une Carte Scotia SCENE ou un nouveau compte bancaire admissible au programme SCENE...
12. Les points SCENE sont attribués chaque fois que vous effectuez un achat par débit ou par virement...
13. Le taux, le logo et les marques de commerce et de service WESTERN UNION, ainsi que les services Western Union peuvent être fournis en français et en espagnol aux États-Unis et dans de nombreux pays...
14. Marque déposée et propriété intellectuelle de Visa U.S.A. Inc. Librairie Visa Service...
15. Intérez, flash internet et flash en un flash sont des marques de commerce d'Intérez Inc...
16. Le logo, le logo et les marques de commerce et de service WESTERN UNION, ainsi que les services Western Union peuvent être fournis en français et en espagnol aux États-Unis et dans de nombreux pays...
17. Marque déposée de Complexes Diversifiés (P. Utilisée sous 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 POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS

Partez du bon pied au pays grâce à nos conseils et à nos solutions simples.





# La parole aux nouveaux arrivants

- Leur rapport à l'argent et leur connaissance du système de crédit canadien
- Ce qu'ils pensent de l'information donnée par les institutions financières
- Ce qu'ils pensent de deux offres de crédit
- De quel type d'information ont-ils besoin?
- Comment, quand et par qui cette information devrait-elle leur être donnée?

# En conclusion

- Les stratégies marketing sont ingénieuses et efficaces
- Il y a des problèmes en lien avec:
  - l'accès à l'information
  - la clarté du message
- Les nouveaux arrivants comprennent le message promotionnel, mais ne connaissent pas les informations importantes qui pourraient leur permettre de faire un choix éclairé

# Quelques solutions

- Des publicités qui incitent le consommateur à aller chercher plus d'information
- Des documents d'information faits par des instances neutres
- Un encadré informatif
- S'inspirer du crédit responsable
- Facile à trouver, facile à lire, facile à comprendre



**Merci!**

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

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