

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 ou appelez
le 1-866-800-5159.

Programme 
BonDébut
de la  **Banque Scotia**^{MD}
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 (2012-4)

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS :

- 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.
- Offre valable à l'ouverture d'un Compte Revendeur (SRV) ScotiaSM, d'un compte ScotiaSM ou du Programme bancaire de base (un compte admissible). Les employés de La Banque de Nouvelle-Écosse de village Scotia et les personnes qui sont étudiants ou cotitulaires 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 (selon plus d'un numéro de compte) doit afficher un solde positif d'équilibre à la fin de l'échéance autorisée. Si l'offre termine en raison d'un paiement des frais de gestion ou si il est rattrapé en raison d'un décaissement non autorisé. La prime de 100 \$ sera déposée dans le compte admissible dans les 120 jours suivant l'ouverture du compte. Cette offre n'est pas transférable et ne peut être reproduite ou copiée à une autre offre. La Banque Scotia se réserve le droit de retirer ou de modifier cette offre en tout temps, sans préavis. Consultez le prospectus Opérations bancaires courantes - Guide d'accompagnement pour de plus amples renseignements sur les comptes et les frais.
- Sous réserve de répondre aux critères de crédit et aux exigences en matière de garanties de la Banque Scotia, une carte de crédit en garantie peut être offerte sous réserve de certaines limites de crédit; une carte de crédit en 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 120 % de la limite de crédit approuvée pour les étudiants étrangers. La garantie relative à la carte de crédit peut être sous forme de titre hypothécaire, 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.
- Sous réserve de la disponibilité d'un accompagnement de cadre-fort et de la signature d'un contrat de location d'un appartement.
- Également, 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. Mises de fonds exigées.
- Applicable aux prêts hypothécaires à l'habitation uniquement, sous réserve des critères de crédit de la Banque Scotia à l'égard des déposants résidentiels. Une assurance prêt hypothécaire peut être exigée pour des crédits de prêts supérieurs à 50 %, jusqu'à concurrence de 95 %. Les modalités relatives aux modalités de financement peuvent être influencées à 95 %.
- Tous les comparaisons du forfait offertes aux nouveaux clients du forfait bancaire Plan Demande Scotia pour mesurer 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'initiation 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.
- 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. Ces frais de 1 \$ plus 1 % du montant envoyé s'appliquent aux transferts d'argent Western Union internationaux 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.
- 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 trois ou vous ne maintenez pas un solde quotidien minimum de 200 \$ US.
- 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 trois ou vous ne maintenez pas un solde quotidien minimum de 200 \$ US.
- Sorts consécutifs comme admissibles les étudiants inscrits à temps plein dans une université, un collège, un objet ou un établissement postsecondaire reconnu au Canada. Pour profiter des avantages les 24 plans Privilèges bancaires Étudiants, vous devez passer à temps plein avant le 30 septembre 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 ne présenter une attestation d'inscription que temporairement, vous devez passer dans un établissement d'enseignement postsecondaire le plan est fermé et le compte est automatiquement converti en compte général à moins de vos liaisons en fonction de vos récentes opérations bancaires. Sous réserve de répondre aux critères d'éligibilité requises.
- Le programme d'épargne Flexibon Avancé est offert aux clients âgés de moins de 18 ans et il est exempt de frais mensuels. Tous les frais non couverts par le forfait bancaire continueront de s'appliquer, y compris les frais perçus par d'autres institutions financières ainsi que les frais d'administration de chaque année et présente 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 ne présenter une attestation d'inscription que temporairement, vous devez passer dans un établissement d'enseignement postsecondaire le plan est fermé et le compte est automatiquement converti en compte général à moins de vos liaisons en fonction de vos récentes opérations bancaires. Consultez le prospectus Opérations bancaires courantes - Guide d'accompagnement pour de plus amples renseignements sur les services et les frais.
- Le taux d'intérêt applicable pour les achats réglés avec les cartes VISA SCENE et VISA Scotia est de 10,95 %. Pour les avances de fonds, les transferts de solde et les

- Chèques de Carte de crédit ScotiaSM 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 1^{er} septembre 2012 et peuvent être modifiés sans préavis.
- Carte VISA SCENESM Remettez 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 Diversification 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 Diversification participants ou à terme en vue d'autres offres (ou récompenses). Les achats remboursés, les paiements, les avances de fonds, les Chèques de Carte de crédit ScotiaSM, 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. Les achats remboursés, les paiements, les avances de fonds, les Chèques de Carte de crédit ScotiaSM, 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 le programme de remise en espèces.
- Toutes les cartes de crédit de la Banque Scotia, à l'exception des cartes VISA Scotia ScotiaSM et VISA Scotia Scotia sans frais annuels, émettent des rebourses après le 31 mars 2011 sont déduites de la facture VISA payables. Pour plus de détails, visitez www.banquescotia.com/voies.
- 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. Obtenez un film gratuit dans un centre Complex Diversification moyennant 1 000 points seulement. Consultez le site www.banquescotia.com pour les détails. Certaines conditions et restrictions s'appliquent.
11. 1 000 points seront ajoutés à votre carte de membre Scotia Banque vous obtenez une Carte Scotia SCENE ou un nouveau compte bancaire admissible au programme SCENE et vous faites votre premier achat déduit dans les 60 jours suivant l'ouverture de votre compte. 1 000 points supplémentaires seront ajoutés à votre compte SCENE si vous décaissez 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'une des combinaisons suivantes (opérations bancaires dans un seul et même compte: a) 2 PP, 30 2 EP, 0 1 PP et 1 EP dans les 60 jours suivant l'ouverture de votre compte. Chaque récompense offerte à l'inscription est attribuée une fois par carte de membre SCENE. Pour les comptes joints ou individuels, chaque récompense est attribuée une seule fois par client une fois l'activation du compte établie. Pour les comptes joints, à chaque client à l'inscription est attribuée une fois par carte de membre SCENE. Les points ne peuvent être ajoutés en parts égales. Les titulaires d'un compte Scotia admissible au programme SCENE ne peuvent se prévaloir de ces offres. Aller à www.banquescotia.com/voies pour les détails.
- Des points SCENE sont attribués chaque fois que vous effectuez un achat par débit ou par flash InternetSM sur une Carte Scotia SCENE liée à un compte admissible. Le solde des points au moyen de la Carte Scotia SCENE est visible à tout moment sur le site www.banquescotia.com/voies pour les opérations de débit, et manuellement pour les offres d'adhésion et de relations bancaires de la Banque Scotia. Remettez un point SCENE pour chaque tranche de 5 \$ d'achat par débit et un point SCENE par dollar dépensé dans les centres Complex participants 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 Diversification participants ou à terme en vue d'autres offres (ou récompenses). Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Aller à www.banquescotia.com/voies pour les détails.



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

- RESIDENTS PERMANENTS
- TRAVAILLEURS ÉTRANGERS
- ÉTUDIANTS ÉTRANGERS

Programme
BonDebut
de la Banque ScotiaSM
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

www.option-consommateurs.org