

LES BARRIÈRES au changement d'institution financière

Sommaire exécutif du Rapport final du projet de recherche
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada

par
 **l'union**
des consommateurs

Juin 2007

Les barrières au changement d'institution financière

La présente étude cherche à identifier, examiner et mesurer les barrières qui se dressent devant les consommateurs qui désireraient changer d'institution financière, afin de tenter de voir si la concurrence au sein du marché financier peut être favorisée de façon à ce que les consommateurs puissent réellement bénéficier de l'éventail d'institutions financières mis à leur disposition au Canada.

Le Bureau de la concurrence du Canada considère que «le choix dont disposent les consommateurs est la meilleure garantie de la qualité du service et de l'innovation en matière de produits». Est-il réellement possible pour les consommateurs canadiens de choisir l'institution financière avec laquelle ils souhaitent transiger et d'en changer aisément, au gré de leurs besoins ?

Plusieurs études relèvent que le transfert d'une institution financière à une autre n'est, évidemment, pas favorisé par ces institutions; plusieurs barrières s'élèveraient, en réalité, entre les volontés d'un consommateur de changer d'institution financière et la totale liberté de le faire. En effet, des coûts de transfert et de sortie et diverses autres barrières s'opposent au transfert d'institution financière. Il s'agit notamment de barrières financières (par exemple, les coûts liés à la résiliation de contrats de prêts hypothécaires, de transfert de REER ou de placements), de barrières techniques ou pratiques (proximité et utilisation des guichets automatiques, emplacement des succursales, relation clientèle) et de coûts liés à la gestion du changement (par exemple, les démarches visant la modification des ententes de débits préautorisés, les renégociations de prêts et le temps investi pour comparer les offres des différents fournisseurs).

L'ensemble des coûts de sortie, aussi variés soient-ils, ont tous le même effet: ils rendent le changement d'institution financière coûteux et laborieux et donc, fidélisent la clientèle en faisant obstacle aux bénéfices que pourraient tirer les consommateurs de la concurrence dans le domaine des services financiers.

Divers outils ont été développés, notamment par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), en vue d'assister les consommateurs dans leur choix d'une institution financière. Malgré la disponibilité de tels outils, le fait que les Canadiens ne considèrent pas pouvoir bénéficier de la compétitivité dans le secteur des services financiers laisse croire que certaines barrières les empêcheraient d'actualiser leurs choix. Les Canadiens expriment pourtant plusieurs motifs qui les inciteraient à changer d'institution financière.

Après analyse des différents types de barrières (économiques, psychologiques ou pratiques), il appert qu'elles sont très nombreuses et qu'elles restreignent effectivement les changements d'institution financière, favorisant l'inertie des consommateurs dans le secteur bancaire et fragilisent, à long terme, la concurrence, en limitant l'entrée chez un nouveau fournisseur et en favorisant les stratégies de monopolisation et de captation des consommateurs. Les contraintes tarifaires imposées par les institutions financières, notamment, soulèvent plusieurs critiques quand à leur justification réelle et à leur effet sur la concurrence.

En vue de mieux protéger le consommateur et d'assurer une saine concurrence dans ce marché, les gouvernements pourraient être justifiés de réglementer pour contrôler les frais de sortie.

Toutefois, s'il est possible de chiffrer certaines barrières, d'autres, comme les frais de recherche, par exemple, sont impossibles à quantifier. Certains auteurs suggèrent qu'elles pourraient avoir un effet encore plus important sur l'inertie des consommateurs que les frais de sortie proprement dits.

Si le secteur des produits financiers est, en théorie, un marché concurrentiel, le rapport conclut qu'il est temps pour les gouvernements d'intervenir pour s'assurer que les consommateurs soient en mesure de profiter vraiment de la concurrence et qu'ils soient libres de changer de fournisseur sans que soient mises sur son chemin des barrières exorbitantes ou injustifiées.

Le rapport conclut sur des recommandations adressées aux gouvernements fédéral et provinciaux en vue notamment d'une intervention qui viserait à imposer aux institutions financières des obligations d'information à dévoiler aux consommateurs et portant principalement sur les coûts de sortie qu'elles imposent et sur les procédures et démarches qui devront être entreprises par le consommateur qui change d'institution financière.

English version available.

Ce document résume un rapport de recherche publié par l'Union des consommateurs, disponible sur notre site web.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada