

Haro sur les guichets privés

Par Maryse Guénette

Au dépanneur du coin, le guichet automatique bancaire a récemment été remplacé par un guichet privé. Votre restaurateur préféré n'offre plus le paiement direct; il invite plutôt ses clients à retirer de l'argent du guichet privé situé à l'entrée de son commerce. Dans un cas comme dans l'autre, la formule est désavantageuse pour les consommateurs. Il ne s'agit là que de quelques-unes des conséquences de l'apparition des guichets privés. Et il semble qu'on ne perd rien pour attendre... Consommation s'est penché sur la question.

Les guichets automatiques privés, vous connaissez? Actuellement, ces appareils qui n'appartiennent à aucune institution financière constituent environ le tiers des 35 000 guichets automatiques au Canada. Selon un sondage Ipsos-Reid réalisé en décembre 2001, 35 % des Canadiens les utilisent environ une fois par mois, alors que 9 % d'entre eux les utilisent au moins six fois par mois. Ces données peuvent sembler surprenantes quand on sait à quel point les frais qui y sont demandés sont élevés.

Lorsqu'on utilise un guichet privé pour faire un retrait (la seule opération que l'on puisse d'ailleurs y faire), on doit payer ce qui est appelé des frais de commodité (la traduction de *convenience fees*). D'après ce que nous avons pu constater, au Québec, ces frais varient entre 1 \$ et 3 \$¹. Ils s'ajoutent aux frais demandés pour l'utilisation du réseau Interac (de 1,25 \$ ou de 1,50 \$, selon l'institution financière avec laquelle on fait affaire). Un retrait dans un guichet privé peut donc coûter jusqu'à 4,50 \$. Et cela, sans compter les frais demandés par les institutions financières à leurs clients qui n'ont pas de forfait...

« Avoir à payer tant d'argent pour effectuer un simple retrait est scandaleux, dit Kathleen Priestman, analyste au Public Interest Advocacy Center (PIAC), un organisme ontarien sans but lucratif qui défend les intérêts des consommateurs. D'autant plus que ces frais, ce sont surtout les personnes qui ont le moins d'argent qui les paient. » Mme Priestman dit vrai. Selon le sondage Ipsos-Reid, ceux qui se servent le plus souvent des guichets automatiques privés sont les personnes dont le revenu familial annuel est de moins de 30 000 \$, les 18 à 34 ans et les

personnes faiblement scolarisées. De plus, ces personnes y retireraient chaque fois de plus petites sommes que les autres utilisateurs.

Est-ce parce que ces consommateurs sont mal informés qu'ils agissent de la sorte? C'est possible. Il faut dire que l'information n'est pas toujours claire. Selon les règles de l'Association Interac, l'exploitant a l'obligation d'informer le consommateur des frais qui lui sont demandés et de lui permettre d'annuler son opération s'il ne veut pas les payer. « Le problème, c'est qu'on ne mentionne jamais tous les frais, dit Mme Priestman, mais seulement les frais de commodité. » Martin Pachéco, responsable de l'éducation des consommateurs à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, enchaîne : « Si on indiquait à la personne combien elle paie réellement, ce serait certainement plus dissuasif. Mais lorsque nous disons cela aux exploitants de guichets privés, ils nous répondent que, parce que les frais varient d'une institution financière à l'autre, agir ainsi est quasi impossible. »

Si la population à faible revenu est la plus touchée, c'est peut-être également parce qu'elle est la plus captive. « Les personnes qui sont financièrement défavorisées ont souvent aussi de la difficulté à se déplacer, dit Jacques St Amant, avocat spécialisé en droit bancaire. Et elles vivent dans des quartiers où les institutions financières ont fermé bien des succursales au cours des dernières années. »

Dans un rapport publié par Option consommateurs en 1998², on faisait le relevé du nombre de succursales d'institutions financières dans les quartiers peu favorisés de certaines villes canadiennes en 1977 et en 1997. Et l'on constatait que ce nombre avait grandement diminué. En guise d'exemple, durant cette période, dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve de Montréal, le nombre de succursales était passé de 28 à 14. On observait la même tendance dans d'autres quartiers de Montréal ainsi que dans des quartiers semblables de Halifax et de Calgary

Une croissance rapide

Si les guichets privés existent, c'est qu'en 1996, en vertu d'une ordonnance du tribunal de la concurrence, Interac et ses membres ont ouvert les marchés et permis à des entreprises qui ne sont pas des institutions financières d'installer et de gérer des guichets automatiques. « À l'époque, les guichets privés étaient placés dans des lieux où il n'y avait pas suffisamment d'achalandage pour qu'une institution financière installe un guichet, explique M. Pachéco. Comme les guichets privés n'étaient pas très nombreux et que les consommateurs ne s'en servaient que rarement, il n'y avait pas vraiment de problème. »

De toute évidence, les choses ont changé. En quelques années, le nombre total de guichets automatiques au Canada a plus que doublé, passant de quelque 17 000 à plus de 35 000. Et la majorité des quelque 18 000 nouveaux guichets sont privés. Ces derniers guichets ne sont pas seulement devenus populaires, ils sont aussi

apparus dans des lieux auparavant occupés par les guichets des institutions financières — des dépanneurs, par exemple. Conséquence : aujourd'hui, les consommateurs paient des frais de commodité lorsqu'ils utilisent un guichet privé situé dans un lieu où, auparavant, il y avait un guichet bancaire.

Vous vous demandez pourquoi les guichets privés se multiplient? C'est que les commerçants y trouvent un avantage pécuniaire à les avoir dans leur commerce. Parce que les guichets privés sont des appareils moins complexes que les guichets bancaires, ils sont moins coûteux. Et parce qu'ils permettent de récolter des frais de commodité, ils sont plus payants. Ce qui permet aux entreprises qui les exploitent de faire de l'argent, puis de refiler une partie de leurs profits aux commerçants chez qui ils installent leur appareil. Certains estiment que si les commerçants qui hébergent un guichet bancaire reçoivent environ 4000 \$ par année en guise de compensation, ceux qui hébergent un guichet privé peuvent recevoir jusqu'à 4000 \$ par mois. Voilà toute une mesure incitative!

Des conséquences déplorables

Devant la concurrence imposée par les guichets privés, les institutions financières ont réagi. À malin, malin et demi! En 2001, les banques CIBC et Royale, soit les deux principales institutions financières à avoir des guichets situés à l'extérieur de leurs succursales, se sont mises à leur tour à demander des frais de commodité pour les transactions effectuées à ces guichets par des personnes qui ne sont pas leurs clients. « Ce que les institutions financières nous disent, indique M. Pachéco, c'est que les frais de commodité leur permettent de payer les dépenses que leur occasionne le fait d'offrir ce service ailleurs que dans leurs succursales. »

Autre situation qui cause du tort aux consommateurs : des commerçants troquent leur terminal au point de vente (il s'agit de l'appareil que vous utilisez lorsque vous payez avec votre carte de débit) contre un guichet privé placé à l'entrée de leur commerce. Dans le premier, aucuns frais ne sont exigés, si ce n'est ceux que demande l'institution financière à ses clients qui n'ont pas de forfait. Dans le second, il y a tous les frais que l'on sait. « Il y a de la cupidité de la part de certains commerçants, dit M. Pachéco. Ils réduisent le nombre d'options de paiement offertes à leurs clients, ils font payer ces derniers pour des services qu'ils leur offraient auparavant gratuitement, et ils récoltent une partie des profits. »

Par ailleurs, on prévoit l'installation prochaine de terminaux privés au point de vente. En 2001, l'entreprise Data West Solution, dont le siège social est à Vancouver, a lancé un projet pilote dans le cadre duquel elle posait 800 de ces terminaux. Martin Pachéco croit que les frais devraient être moins élevés que ceux des guichets privés. « Ils ne dépasseront probablement pas 10 ¢ ou 15 ¢ la transaction », dit-il.

Pour sa part, le PIAC de l'Ontario s'inquiète du moment où le consommateur sera informé de ces frais. « Si c'est seulement au moment de confirmer la transaction, il

Option consommateurs – Dossiers

Haro sur les guichets privés – Avril 2004, 5 pages

sera pris au piège s'il n'a pas d'argent sur lui ou s'il ne dispose pas d'un autre mode de paiement, dit Mme Priestman. S'il n'a qu'un article dans les mains, il peut toujours le laisser là et décider d'aller ailleurs. Mais la situation est plus gênante s'il est à l'épicerie et qu'il a déjà déposé de multiples articles sur le comptoir, ou encore s'il est au restaurant. »

On peut le constater : des situations où les consommateurs peuvent être forcés de payer des frais qui ne leur conviennent pas, il y en a beaucoup. Les voyageurs qui fréquentent l'aéroport Pearson de Toronto en savent quelque chose. Il n'y a pas si longtemps, les nombreux guichets bancaires qui s'y trouvaient ont, du jour au lendemain, été remplacés par des guichets privés. Ce qui a soulevé un tollé dans les médias.

Apprendre à dire non

Martin Pachéco admet que de telles situations sont embêtantes pour les consommateurs. Il invite d'ailleurs ces derniers à éviter les guichets privés. « Quand un guichet privé prend la place d'un guichet bancaire, on peut être pris au dépourvu, dit-il. Mais cela ne devrait se produire qu'une seule fois. Dès que les consommateurs savent qu'il n'y a, à un endroit donné, que des guichets privés, ils peuvent éviter de les utiliser. » C'est faisable s'ils ont une certaine somme sur eux. Ou s'ils acceptent de faire un détour vers un guichet bancaire.

M. Pachéco insiste : « Les consommateurs ont du pouvoir et ils doivent s'en servir. Ils sont les mieux placés pour faire changer la tendance actuelle. S'ils évitent d'utiliser les guichets privés, l'industrie prendra moins d'expansion. Moi, je n'hésite pas à faire quelques rues de plus pour éviter d'utiliser un guichet privé. » Ce n'est malheureusement pas toujours possible. En décembre 2001, dans un reportage de l'émission *Market Place* diffusée sur les ondes de CBC, un journaliste ontarien racontait comme il lui était difficile de trouver un guichet de sa banque (la Royale) depuis que, dans son arrondissement, sept guichets de cette institution avaient été remplacés par des guichets privés. Au Québec, un client de la CIBC nous a affirmé vivre une situation semblable.

M. Pachéco invite également les consommateurs à signifier leur mécontentement aux commerçants qui hébergent des guichets privés. « Il faut refuser explicitement de payer les frais demandés et insister pour utiliser un autre mode de paiement, dit-il. Lorsque c'est impossible, on va faire ses achats ailleurs. Si les commerçants risquent de perdre des clients, ils verront qu'il n'y a pas que des avantages à utiliser des guichets privés. Et ils offriront de nouveau à leurs clients des modes de paiement moins coûteux. » Est-ce ce qui s'est produit au Super Club Vidéo-tron? On n'a pas voulu nous répondre. Mais on a confirmé que, après avoir expérimenté les guichets privés, on est revenu aux terminaux aux points de vente.

Selon Jacques St Amant, il faudrait aussi que le gouvernement légifère pour empêcher que la situation ne se détériore. « Aucune loi ne limite la somme

demandée en guise de frais de commodité, ce qui permet tous les excès, dit-il. De plus, on ne protège pas adéquatement les consommateurs dans un domaine qui touche tout le monde et où de grosses sommes d'argent sont transférées quotidiennement, ce qui est assez troublant. » Notre dossier ne montre sans doute que la pointe de l'iceberg. Parions que nous reviendrons sur le sujet au cours des prochaines années...

Durant la réalisation de notre recherche, un commerçant albertain nous a affirmé avoir vu, dans d'autres provinces canadiennes, des frais de 20 \$ ainsi que des frais correspondant à 10 % de la somme retirée.

St Amant, Jacques. « L'état alarmant des réseaux des institutions financières canadiennes. Les portes closes ».

Quelques solutions

Vous voulez éviter d'utiliser les guichets automatiques privés? Voici quelques suggestions.

Autant que possible, faites vos transactions au guichet de votre institution financière. Ainsi, vous éviterez de payer des frais supplémentaires.

Il n'y a pas de guichet automatique de votre institution financière sur votre chemin ou à proximité? Si vous avez des achats à effectuer, payez avec votre carte de débit et profitez-en pour retirer des sous; ainsi, vous n'aurez pas de frais supplémentaires à payer. Vous n'avez pas d'achats à effectuer? Utilisez un guichet automatique situé dans la succursale d'une autre institution financière que la vôtre; ainsi, vous n'aurez pas de frais de commodité à payer.

Il n'y a plus de guichet automatique de votre institution financière près de votre domicile ni près de votre lieu de travail? Pourquoi ne pas ouvrir un compte dans une institution financière dont les guichets automatiques sont mieux placés pour vous. Agir ainsi n'est pas simple, mais permet d'économiser beaucoup de sous. Ce faisant, optez pour un forfait qui correspond à vos besoins.

Un commerçant vous demande des frais pour un achat avec votre carte de débit? Utilisez un autre mode de paiement (carte de crédit, par exemple) ou faites votre achat ailleurs. Profitez également de l'occasion pour signifier votre mécontentement.

En cas de problème

Un problème survient pendant que vous utilisez un guichet automatique privé? Prenez le plus d'informations possibles au sujet du guichet automatique (emplacement, nom du propriétaire ou de l'exploitant, numéro d'identification ou numéro de série, etc.), et avisez votre institution financière immédiatement. La plupart des institutions financières ont un numéro de téléphone à appel gratuit que l'on peut composer 24 heures par jour.

Option consommateurs – Dossiers

Haro sur les guichets privés – Avril 2004, 5 pages