



ROP 024-16

Numéro du contrat : 5R000-160515/001/CY

Date d'octroi du contrat : 20 juillet 2016

Date de livraison : 1 février 2017



Financial Consumer
Agency of Canada

Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Agence de la consommation en matière financière
du Canada

Droits et responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers - 2016

Rapport définitif

Préparé par : **Ipsos - Affaires publiques Canada**

1, rue Nicholas, Bureau 1400
Ottawa (Ontario) K1N 7B7
www.ipsos.ca

Préparé pour : **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec nous par courriel, à l'adresse por-rop@fcac-acfc.gc.ca.

« This report is also available in English. »



Contenu

Rapport sommaire.....	4
A. Contexte	4
B. Objectifs de l'étude	4
C. Méthodologie	4
D. Lecture de ce rapport	5
E. Faits saillants	5
Résultats détaillés	8
Section 1 : Connaissance des droits et des responsabilités en matière bancaire.....	8
Section 2 : Points de vue des répondants sur les rapports avec les institutions financières.....	14
Section 3 : Connaissance de la responsabilité/des obligations à l'égard des comptes conjoints.....	17
Section 4 : Connaissance des dossiers de crédit	19
Section 5 : Connaissance des droits et des responsabilités à l'égard des cartes de crédit.....	21
Section 6 : Connaissance des droits et des responsabilités à l'égard des cartes prépayées	24
Section 7 : Résumé des résultats liés aux principaux messages de la campagne de sensibilisation ..	25
Section 8 : Résumé des nouvelles questions ajoutées en 2016.....	27
Section 9 : Points qui se sont améliorés.....	29
Section 10 : Points à améliorer	30
Section 11 : Les résultats en bref	32
Annexes	35
Annexe A. Méthodologie 2016	35
Annexe B. Questionnaire quantitatif – Anglais.....	40
Annexe C. Questionnaire quantitatif – Français	49
Annexe D. Tableaux de données.....	58

DÉCLARATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

J'affirme par les présentes, en ma qualité de dirigeant d'Ipsos, que les livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les livrables ne contiennent aucun renseignement sur les intentions de vote de l'électorat, sur les préférences à l'égard des partis politiques, sur le rang de ceux-ci aux yeux de l'électorat ou sur les cotes attribuées au rendement d'un parti politique donné ou de ses chefs.



Mike Colledge
Président
Ipsos – Affaires publiques Canada

Rapport sommaire

A. Contexte

L'une des priorités de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), énoncée dans son Plan d'activités 2016-2017, consiste à sensibiliser les consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière. À cette fin, l'ACFC souhaitait recueillir des données auprès de consommateurs afin d'évaluer dans quelle mesure la connaissance de ces droits et responsabilités leur permettait de prendre des décisions éclairées.

Cette mesure de la littératie financière des Canadiens à l'égard d'un certain nombre d'éléments précis permettra à l'ACFC d'évaluer l'efficacité de ses programmes d'éducation et de littératie financière destinés aux consommateurs, tout en s'assurant qu'elle leur fournit l'information nécessaire pour bien connaître leurs droits et leurs responsabilités, les habiliter à prendre des décisions éclairées et leur permettre de gérer leurs finances en toute confiance..

La valeur totale du contrat lié à l'étude s'élève à 76 112,42 \$ (TVH comprise).

B. Objectifs de l'étude

Les objectifs de l'étude consistaient à :

- évaluer la mesure dans laquelle les Canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière financière; et
- fournir des données comparables utiles dans le cadre d'une analyse comparative par rapport aux données recueillies au cours des années précédentes (2011 et 2006, au besoin).

Cette étude fournit un aperçu des connaissances générales de la population canadienne à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière et de leur impact pour la prise de décisions éclairées.

C. Méthodologie

Entre le 28 juillet et le 11 août 2016, Ipsos a mené un sondage de 11 minutes à l'échelle nationale auprès d'un échantillonnage de n = 2 000 adultes canadiens. Cet échantillonnage probabiliste a été généré au moyen d'un système de composition aléatoire. Les répondants ont été choisis au hasard au sein des foyers canadiens, d'abord en demandant de parler au plus jeune membre du foyer (âgé de 18 ans ou plus) et, si cette personne n'était pas disponible ou refusait de participer, en identifiant et en interrogeant le dernier membre du foyer à avoir célébré son anniversaire de naissance (soit la « méthode du dernier anniversaire »).

En outre, un total de n = 800 entrevues ont été menées auprès d'un échantillonnage de répondants par téléphone cellulaire en vue d'accroître la représentation des Canadiens plus jeunes et des Canadiens qui n'utilisent peut-être plus de téléphone fixe permettant les sondages téléphoniques par composition aléatoire. L'échantillonnage de répondants par téléphone cellulaire comprenait des Canadiens possédant

un téléphone fixe et un téléphone cellulaire, mais ayant indiqué qu'ils utilisaient leur cellulaire comme téléphone principal pour leurs appels personnels. Cet échantillonnage a été créé à l'échelle provinciale (comme il est impossible de faire une sélection précise par marché étant donné la nature mobile de l'appareil utilisé), à partir d'une base de données contenant tous les numéros possibles de cellulaire en blocs de 1 000 numéros, selon les indicatifs régionaux et les codes de centrale téléphonique consacrés aux communications sans fil. Une description détaillée de la méthodologie utilisée se trouve à l'Annexe A.

D. Lecture de ce rapport

Ce rapport propose un aperçu des résultats de l'étude de 2016, y compris, le cas échéant,¹ des comparaisons avec les études menées en 2011 et en 2006. Les différences entre les sous-groupes, de même que les changements d'une année à l'autre sont signalés lorsque les tests t ont démontré qu'ils étaient statistiquement significatifs. En outre, les écarts de cinq points de pourcentage ou moins et jugés non significatifs au terme des tests t figurent aussi dans ce rapport à titre de tendance possible. Les études de 2011 et de 2016 ont été menées par Ipsos Affaires publiques, tandis que celle de 2006 a été réalisée par un autre fournisseur.

E. Faits saillants

Connaissance des droits et des responsabilités en matière bancaire

- Lorsqu'on a demandé aux répondants si une série de six énoncés relatifs aux droits et responsabilités des consommateurs, lorsqu'ils traitent avec des institutions financières, étaient vrais ou faux, 61 % ont répondu correctement à au moins la moitié des questions, et 37 % ont répondu correctement à une ou deux questions.
- Parmi les énoncés évalués, les Canadiens ont le plus souvent (85 %) reconnu qu'il était vrai que « lorsque vous ouvrez un compte, la banque doit vous fournir un relevé écrit de tous les frais de service et tarifs » (comparativement à 80 % en 2011 et à 88 % en 2006).
- La moitié des Canadiens (51 %) croyaient toujours et à tort que « vous ne paierez pas d'intérêt sur une avance de fonds tant que vous paierez au complet le solde de votre carte de crédit avant la date indiquée sur votre relevé » (comparativement à 52 % en 2011 et à 49 % en 2006).
- Seul un tiers (33 %) des Canadiens savaient que l'énoncé « si vous déposez un chèque au comptoir d'une succursale, la banque n'est en rien tenue de vous donner immédiatement accès à votre argent, en tout ou en partie » était faux.
- Sept Canadiens sur dix (68 %) ont reconnu avec raison que seul le détenteur de la carte est responsable de l'argent perdu lorsqu'une carte et un NIP sont trouvés dans un portefeuille perdu, une baisse par rapport à 2011 (72 %).

¹ Depuis la réalisation de la première étude en 2006, le questionnaire a subi des modifications. Des questions ont été ajoutées et d'autres modifiées. Il est donc possible que des écarts dans les résultats soient attribuables à ces modifications. Par contre, dans certains cas, il est impossible d'établir la présence d'un écart dans les résultats d'une année à l'autre.

Points de vue sur les rapports avec les institutions financières

- Tout comme en 2011, neuf Canadiens sur dix (93 %, comparativement à 92 % en 2011) étaient fortement d'accord (72 %) ou plutôt d'accord (21 %) pour dire que « les institutions financières ont l'obligation légale de fournir des renseignements clairs aux consommateurs ».
- Dans l'ensemble, la proportion de répondants d'accord avec l'énoncé « vous connaissez bien vos droits en cas de problèmes avec une institution financière » a augmenté depuis 2011 (69 %, comparativement à 63 % en 2011). Les résultats de 2016 démontrent que le nombre de répondants fortement d'accord avec cet énoncé a augmenté chez ceux n'ayant pas de diplôme d'études secondaires (29 %, comparativement à 21 % en 2011); on observe toutefois une diminution du nombre de répondants du même avis et disposant d'une formation postsecondaire (27 %, comparativement à 21 %).

Connaissance de la responsabilité à l'égard des comptes conjoints

- En matière de comptes conjoints, neuf Canadiens sur dix (87 %) ont affirmé avec raison que « les deux personnes sont responsables de l'ensemble du compte », une proportion qui concorde avec celle de 2011 (86 %), mais qui est beaucoup plus élevée qu'en 2006 (73 %).
- Lorsqu'on a demandé aux répondants dans quelle mesure le détenteur principal d'une carte de crédit qui a permis à une seconde personne d'utiliser la carte était responsable de la dette contractée par celle-ci, les trois quarts (74 %) des Canadiens ont répondu correctement que le détenteur principal de la carte était « entièrement responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte ».

Connaissance des dossiers de crédit

- Dans une proportion similaire à celle de 2011 (10 %), environ un Canadien sur dix (8 %) a affirmé avec raison qu'un dossier de crédit peut être obtenu gratuitement par la poste, mais non par Internet; il s'agit cependant d'une hausse par rapport à 2006 (5 %). Par ailleurs, le tiers des Canadiens (33 %) ont affirmé à tort qu'il y a des coûts, tant par la poste que par Internet, liés à l'obtention d'un dossier de crédit.
- Enfin, quatre Canadiens sur dix (43 %) ont affirmé qu'ils sauraient « comment contester une inscription dans [leur] dossier de crédit », une hausse par rapport à 2011 (38 %).

Connaissance des droits et des responsabilités à l'égard des cartes de crédit

- Lorsqu'on a demandé aux répondants de choisir entre trois énoncés pour compléter la phrase suivante : « Vous pouvez annuler votre carte de crédit en... », une forte majorité (94 %) ont choisi avec justesse en « communiquant avec l'institution financière qui a émis votre carte ».
- Les trois quarts (75 %) des Canadiens ont indiqué avec raison que l'énoncé « une banque peut émettre une carte de crédit à votre nom sans avoir d'abord reçu votre approbation » était faux; cependant, un Canadien sur cinq (19 %) croyait que cette affirmation était vraie.
- Sept Canadiens sur dix (71 %) ont reconnu avec raison la fausseté de l'énoncé « il n'existe aucune date limite pour signaler à votre institution financière des opérations frauduleuses portées à votre compte de carte de crédit ».

Connaissance des droits et des responsabilités à l'égard des cartes prépayées

- Près des deux tiers des Canadiens (65 %) ont affirmé avec raison la véracité de l'énoncé « tous les frais liés à une carte prépayée doivent être précisés sur l'emballage de cette carte ». Un répondant sur dix (9 %) croyait à tort que cette affirmation était fausse.



Résultats détaillés

Section 1 : Connaissance des droits et des responsabilités en matière bancaire

1.1 Connaissance générale des droits et des responsabilités en matière bancaire

On a posé cinq questions de type vrai ou faux aux Canadiens afin d'évaluer leur connaissance des droits et des responsabilités des consommateurs lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

Comme dans les deux versions précédentes de cette étude, l'énoncé « lorsque vous ouvrez un compte, la banque doit vous fournir un relevé écrit de tous les frais de service et tarifs » est celui que les Canadiens ont le plus souvent (85 %) reconnu comme vrai parmi les énoncés évalués. Ce résultat représente une hausse comparativement à 80 % en 2011, mais concorde davantage avec le résultat enregistré en 2006 (88 %). Les niveaux de connaissance étaient également élevés lorsqu'il s'agissait de savoir si les institutions financières permettent aux titulaires de compte de communiquer leur NIP aux membres de leur famille. En effet, sept Canadiens sur dix (70 %) ont reconnu avec raison la fausseté de l'énoncé « les institutions financières permettent aux titulaires de compte de communiquer leur numéro d'identification personnel (NIP) aux membres de leur famille, comme un conjoint ». Il s'agit d'une augmentation significative sur le plan statistique par rapport à 2011 et à 2006 (67 % dans les deux cas).

La moitié des Canadiens (51 %) croient toujours et à tort que « vous ne paierez pas d'intérêt sur une avance de fonds tant que vous paierez au complet le solde de votre carte de crédit avant la date indiquée sur votre relevé » (comparativement à 52 % en 2011 et à 49 % en 2006).

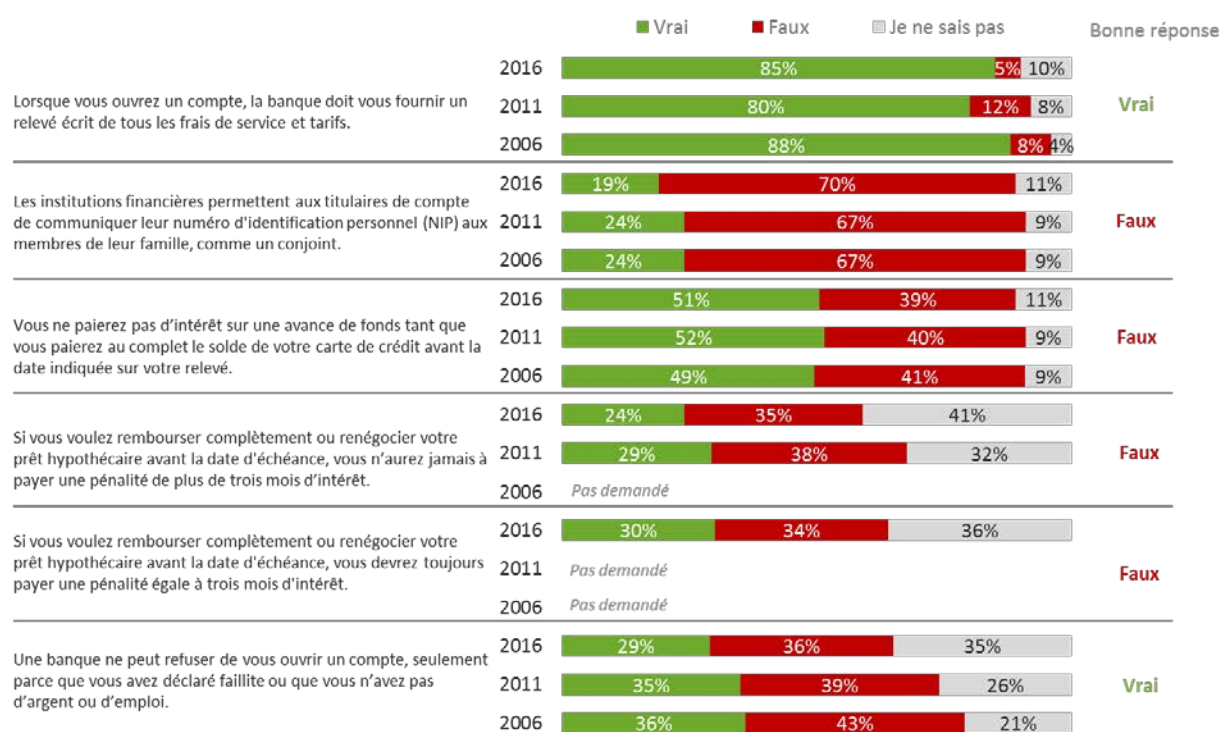
Le niveau de connaissance à l'égard des autres énoncés évalués était également faible. Seulement trois Canadiens sur dix (29 %) ont reconnu avec raison qu'il est vrai qu'« une banque ne peut refuser de vous ouvrir un compte, seulement parce que vous avez déclaré faillite ou que vous n'avez pas d'argent ou d'emploi ». Ce résultat représente une baisse par rapport aux résultats de 2006 (36 %) et de 2011 (35 %). Par contre, moins de Canadiens ont mal répondu à cette question que lors des années précédentes (36 %, comparativement à 39 % en 2011 et à 43 % en 2006).

Quant au remboursement ou à la renégociation d'un prêt hypothécaire avant l'échéance, seulement le tiers des répondants (35 %) ont reconnu, avec raison, la fausseté de l'énoncé « si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous n'aurez jamais à payer une pénalité de plus de trois mois d'intérêt ». Ce résultat concorde avec celui obtenu en 2011, alors qu'une proportion similaire (38 %) de répondants avait donné la bonne réponse. Toutefois, les résultats de cette année montrent une baisse du nombre de répondants ayant choisi la mauvaise réponse (24 %) et une hausse de ceux qui ont répondu « Je ne sais pas » (41 %, comparativement à 32 % en 2011).

Trois Canadiens sur dix (30 %) ont répondu à tort que l'énoncé « si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous devrez toujours payer une pénalité égale à trois mois d'intérêt » était vrai.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

FIGURE 1 : Énoncés de type vrai ou faux

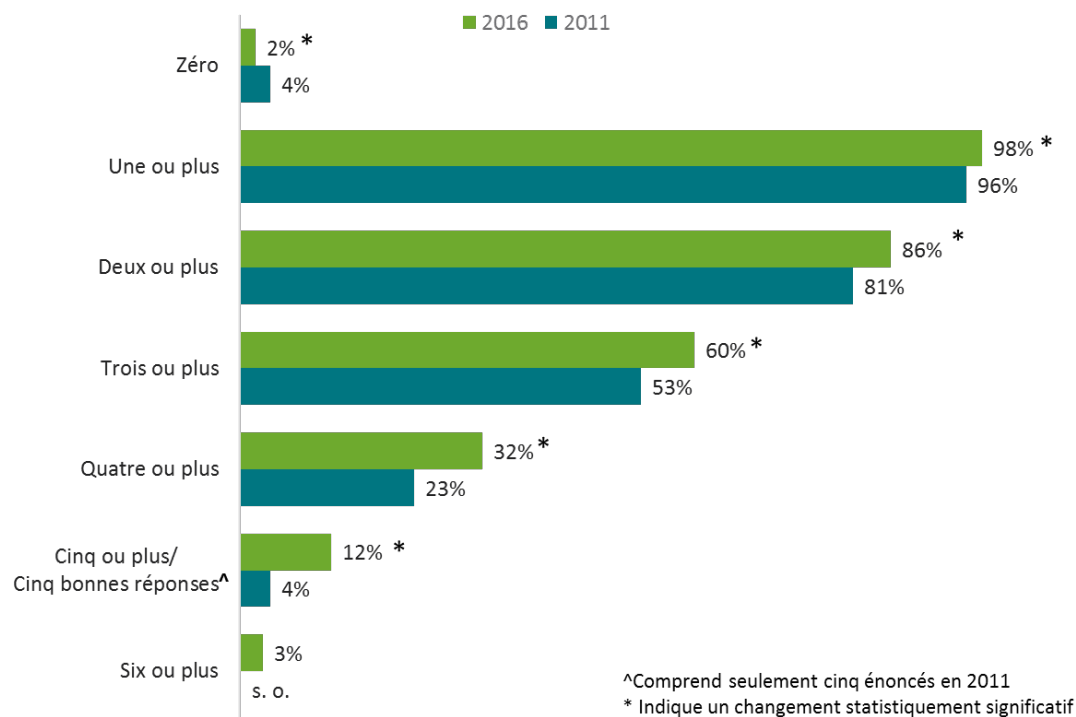


Q1_Q6. J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est...

Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002); 2006 (n = 1 700)

En moyenne, les Canadiens ont répondu correctement à 2,9 des six questions posées. Seulement 2 % d'entre eux ont mal répondu aux six questions, comparativement à 4 % en 2011. Par ailleurs, une proportion semblable de répondants, soit 3 %, ont répondu correctement aux six questions. Un répondant sur dix (12 %) a répondu correctement à cinq questions ou plus, et seulement le tiers (32 %) ont répondu correctement à quatre questions ou plus.

FIGURE 2 : Résumé des bonnes réponses



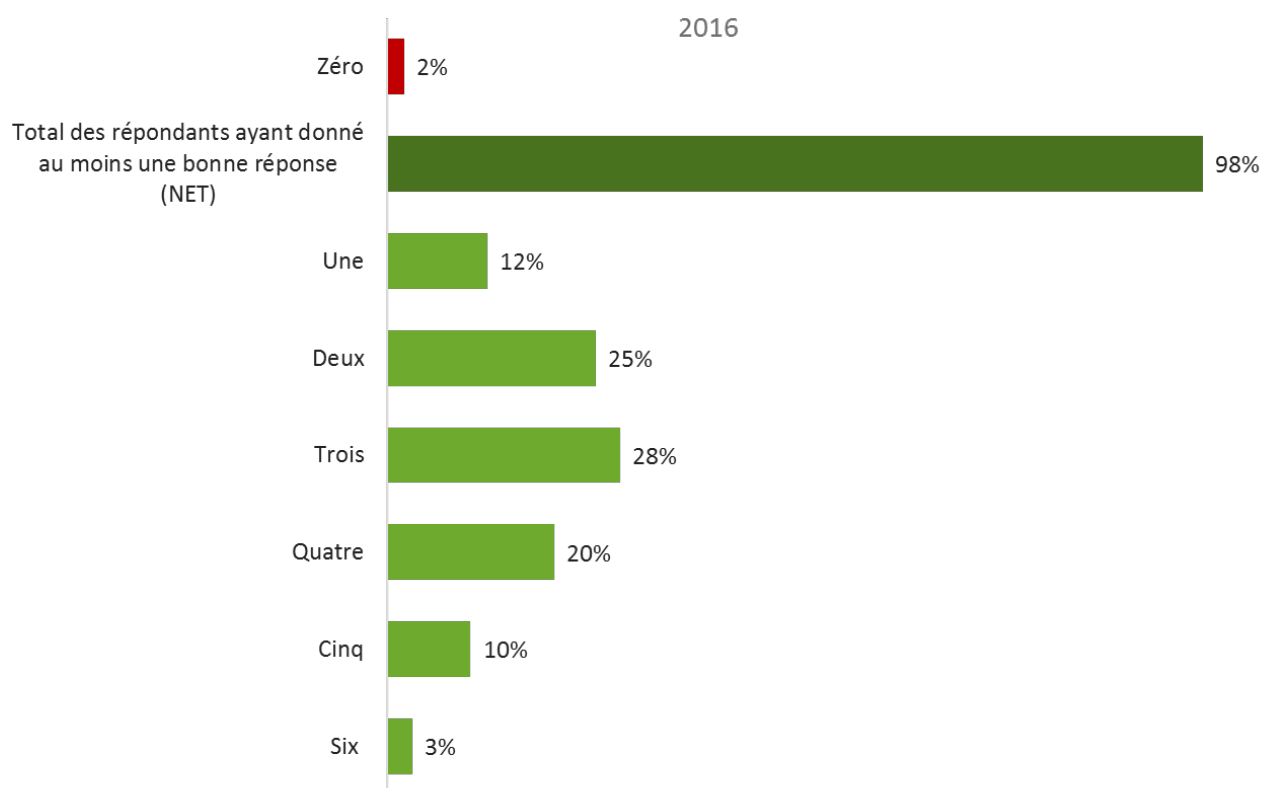
Q1_Q6. J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est...

Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002)

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Lorsqu'on considère le nombre réel de bonnes réponses en proportion de la population, près de quatre Canadiens sur dix (37 %) ont répondu correctement à une (12 %) ou deux (25 %) questions, près du tiers (28 %) ont répondu correctement à trois questions, tandis que seulement trois participants sur dix (30 %) ont répondu correctement à quatre (20 %) ou cinq (10 %) questions. Seulement 3 % ont répondu correctement à toutes les questions.

FIGURE 3 : Vrai ou faux - nombre de bonnes réponses



Q1_Q6. J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est...

Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000)

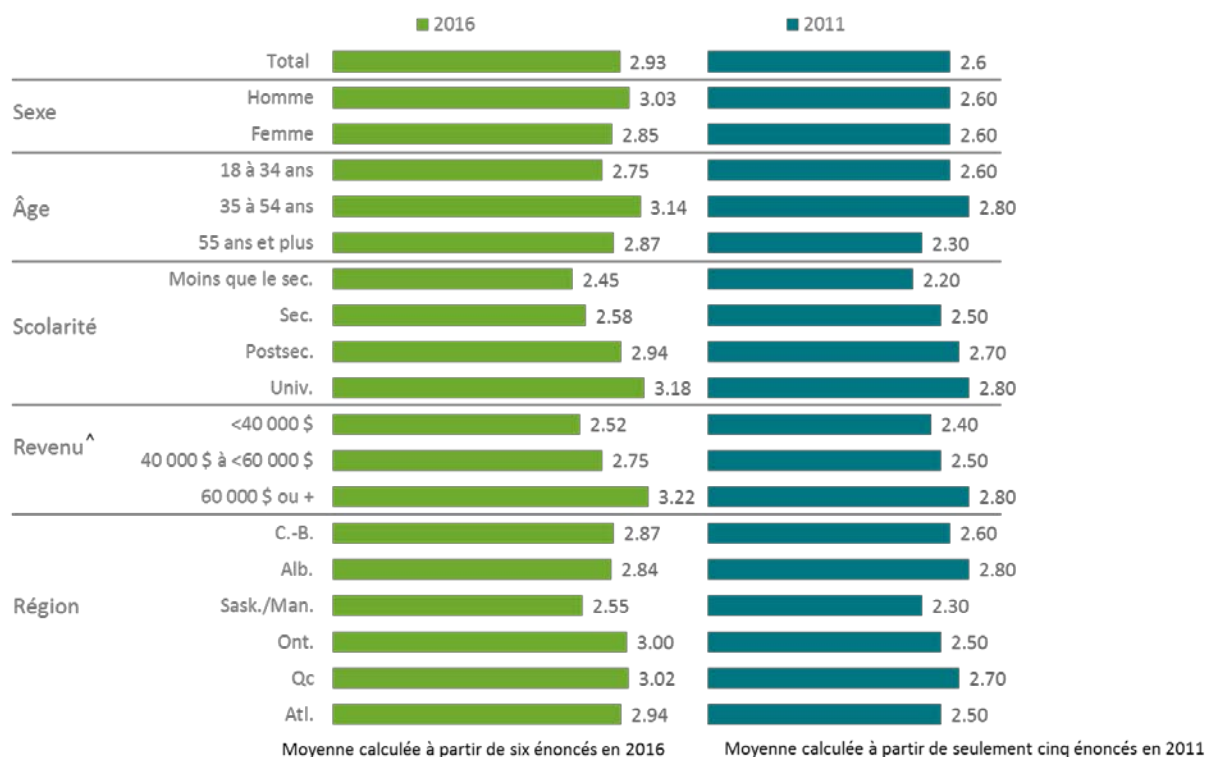
1.2 Connaissance générale des droits et des responsabilités en matière bancaire – différences démographiques et régionales

Les hommes (3,03) avaient plus tendance que les femmes (2,85) à répondre correctement. Les Canadiens d'âge moyen (35 à 54 ans) (3,14), ceux gagnant 60 000 \$ ou plus (3,22) et les diplômés universitaires (3,18) étaient plus susceptibles de répondre correctement à un plus grand nombre de questions.

À l'échelle régionale, les résidents du Québec (3,02) et de l'Ontario (3,00) ont répondu correctement à un plus grand nombre de questions dans une proportion plus élevée que la moyenne. Les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba sont ceux qui ont le moins souvent répondu correctement aux questions (2,55).

Même si nous ne pouvons établir une comparaison directe entre les résultats de 2016 et ceux de 2011 parce qu'ils ne s'appuient pas sur le même nombre d'énoncés, les résultats indiquent des tendances semblables d'une année à l'autre en fonction de l'âge, du revenu et de la scolarité. Toutefois, les résultats de 2011 n'ont montré aucune différence entre les hommes et les femmes (2,6, comparativement à 2,6), et ont révélé une tendance régionale différente. En 2011, les Albertains avaient donné en moyenne le plus grand nombre de bonnes réponses, devant le Québec (2,7) et l'Ontario (2,5). Les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba, pour leur part, avaient obtenu le plus faible nombre de bonnes réponses dans les deux études.

FIGURE 4 : Vrai ou faux – nombre moyen de bonnes réponses



[^]Catégories de revenu différentes utilisées en 2011

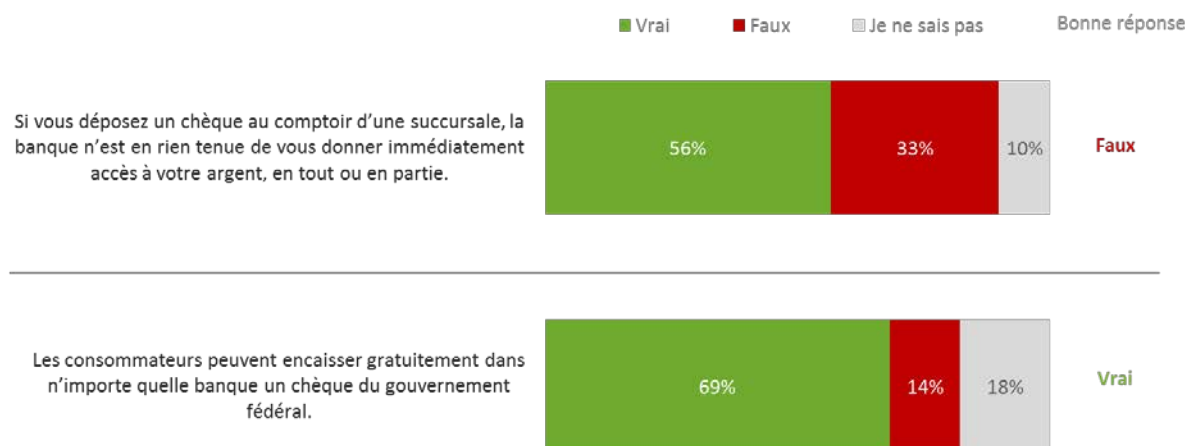
Moins de 30 000 \$
30 000 \$ à moins de 60 000 \$
60 000 \$ ou plus

Q1_Q6. J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est...
Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002)

1.3 Connaissance des droits : encaissement de chèques

On a également évalué la connaissance des Canadiens en ce qui concerne leurs droits liés à l'encaissement de chèques. Seul un tiers (33 %) des Canadiens ont rejeté l'énoncé selon lequel « si vous déposez un chèque au comptoir d'une succursale, la banque n'est en rien tenue de vous donner immédiatement accès à votre argent, en tout ou en partie ». Plus de la moitié (56 %) croyaient à tort que cet énoncé était vrai. Un Canadien sur dix (10 %) a dit qu'il ne le savait pas.

FIGURE 5 : Connaissance des droits – encaissement de chèques

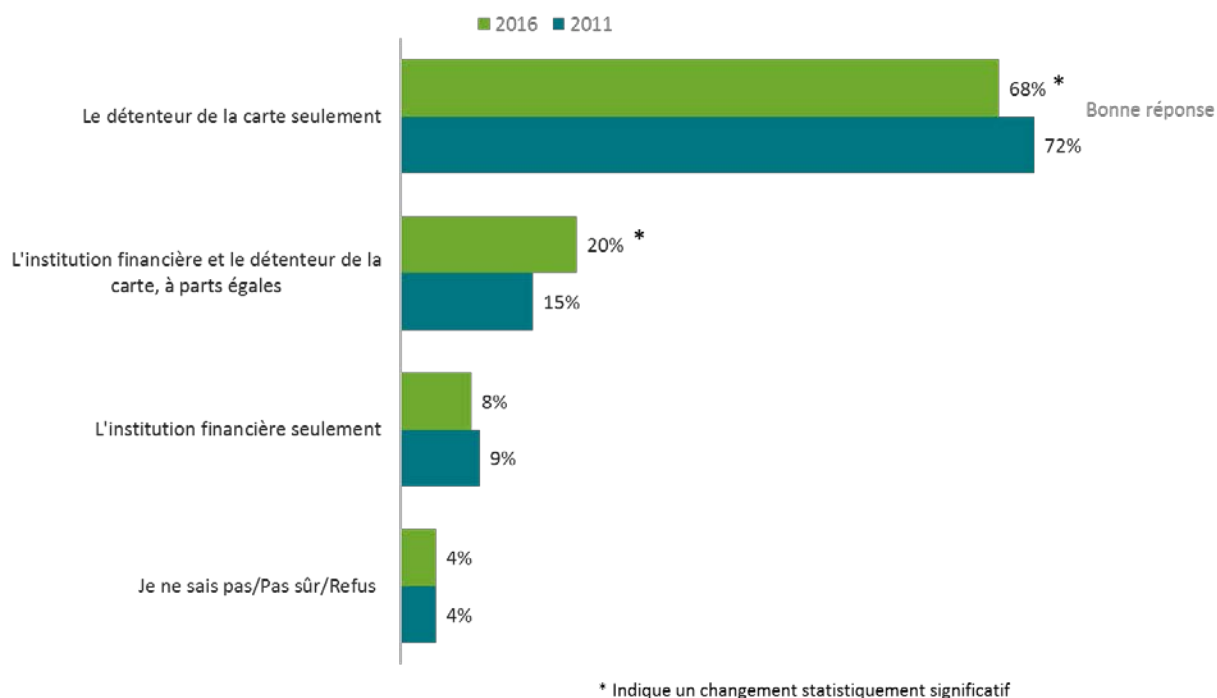


Q18_Q19. J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est...
Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000)

1.4 Connaissance des responsabilités : numéros d'identification personnels (NIP)

Lorsqu'on les a interrogés sur leur responsabilité à l'égard des sommes perdues si l'on trouvait leur NIP et leur carte bancaire dans leur portefeuille, sept Canadiens sur dix (68 %) ont affirmé avec raison que « seul le détenteur de la carte » en était responsable. Ce résultat représente une légère baisse par rapport à 2011, alors que 72 % des répondants avaient donné la même réponse. Deux Canadiens sur dix (20 %) ont affirmé que l'institution financière et le détenteur de la carte étaient responsables en parts égales, soit une hausse par rapport à 2011 (15 %). Près d'un Canadien sur dix (8 %) croit toujours que l'institution financière est seule responsable de l'argent perdu (comparativement à 9 % en 2011), tandis que 4 % ont indiqué qu'ils ne le savaient pas, étaient incertains ou ont refusé de répondre. Il s'agit de la même proportion qu'en 2011 (4 %).

FIGURE 6 : Responsabilité de la perte si le NIP est trouvé dans le portefeuille



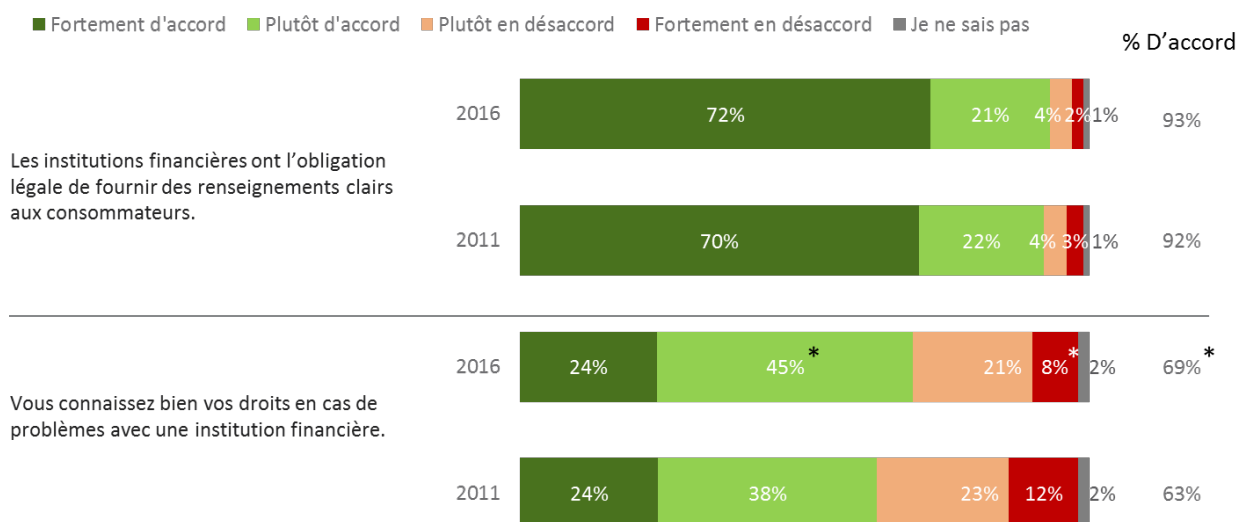
Q9. Certaines personnes conservent leur NIP sur un papier dans leur portefeuille, ainsi que leur carte de débit. Si le portefeuille est volé et que la carte et le NIP sont utilisés pour retirer de l'argent d'un compte, qui a la responsabilité de l'argent perdu ? Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002)

Section 2 : Points de vue des répondants sur les rapports avec les institutions financières

Tout comme en 2011, neuf Canadiens sur dix (93 %, comparativement à 92 % en 2011) sont fortement d'accord (72 %) ou plutôt d'accord (21 %) avec l'énoncé selon lequel « les institutions financières ont l'obligation légale de fournir des renseignements clairs aux consommateurs ». Seulement 6 % ne sont pas d'accord (comparativement à 7 % en 2011) avec cet énoncé. Même si l'échelle d'accord présentée aux Canadiens en 2006 était différente (une échelle de trois points, comparativement à une échelle de cinq points depuis 2011), les résultats semblent concorder (93 % d'accord/5 % en désaccord).

Dans l'ensemble, le niveau d'accord avec l'énoncé « vous connaissez bien vos droits en cas de problèmes avec une institution financière » a augmenté depuis 2011 (69 %, comparativement à 63 % en 2011). Cette augmentation est attribuable à une hausse du nombre de répondants plutôt d'accord (45 %, comparativement à 38 % en 2011) et à une baisse de ceux fortement en désaccord (8 %, comparativement à 12 % en 2011), tandis que la proportion des répondants fortement d'accord demeure stable à 24 % et que celle des répondants plutôt en désaccord reste sensiblement la même, à 21 % (comparativement à 23 % en 2011).

FIGURE 7 : Points de vue des répondants sur les rapports avec les institutions financières



Q7_Q8. Veuillez me dire si vous êtes fortement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002)

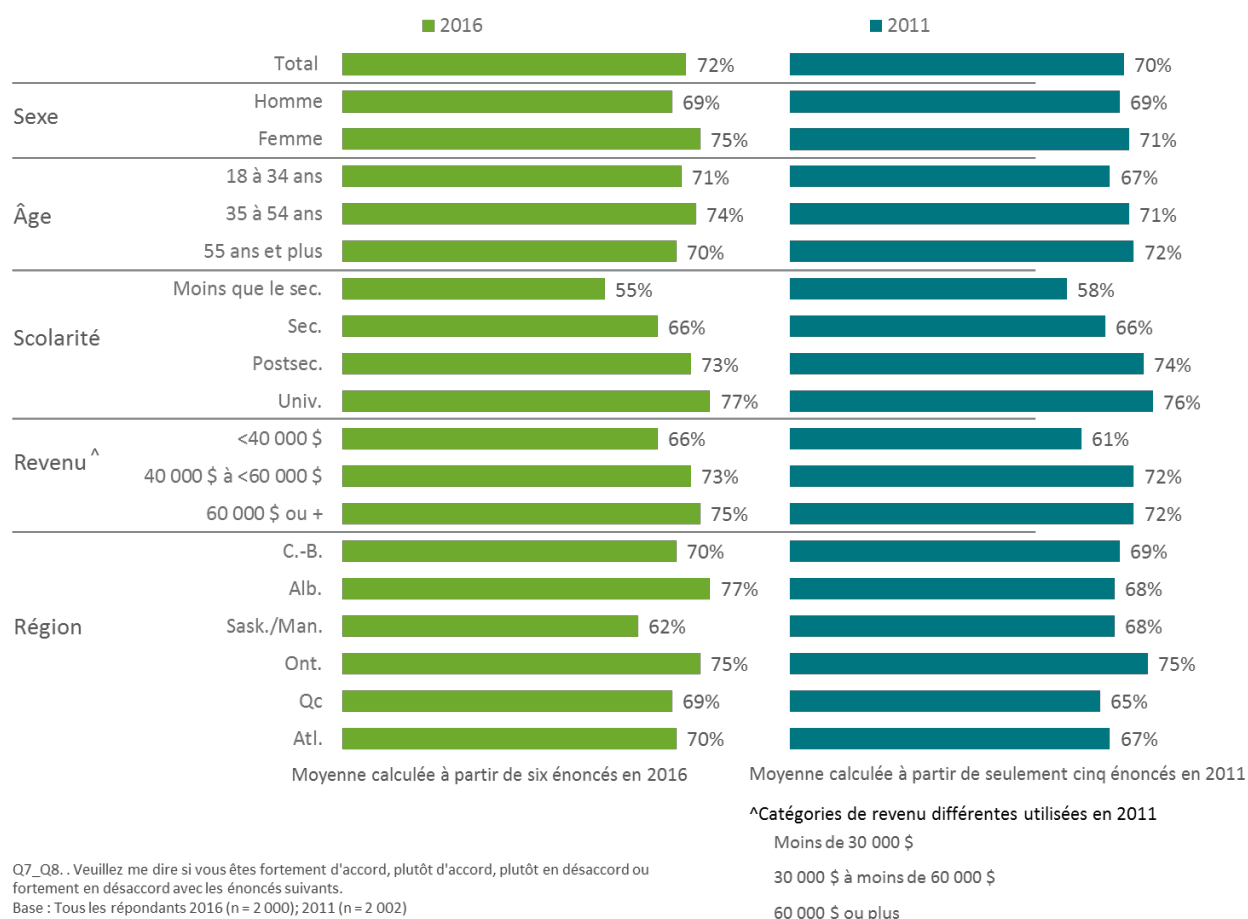
2.1 Points de vue des répondants sur les rapports avec les institutions financières : différences démographiques et régionales

Les résultats montrent peu de différences régionales et démographiques et concordent en général avec ceux de 2011, sauf quelques exceptions notables.

Les femmes (75 %) ont plus tendance que les hommes (69 %) à être fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel les institutions financières ont l'obligation légale de fournir des renseignements clairs aux consommateurs. Ce sont les Canadiens de 35 à 54 ans (74 %), les diplômés universitaires (77 %) ou les répondants ayant un revenu de 60 000 \$ ou plus (72 %) qui se sont montrés le plus fortement d'accord avec cet énoncé. À l'échelle régionale, les Albertains (77 %) et les Ontariens (75 %) ont montré la plus forte tendance à être fortement d'accord avec l'énoncé.

D'une année à l'autre, le niveau d'accord a augmenté chez les Albertains (77 %, comparativement à 68 % en 2011) et a diminué chez les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba (62 %, comparativement à 68 % en 2011).

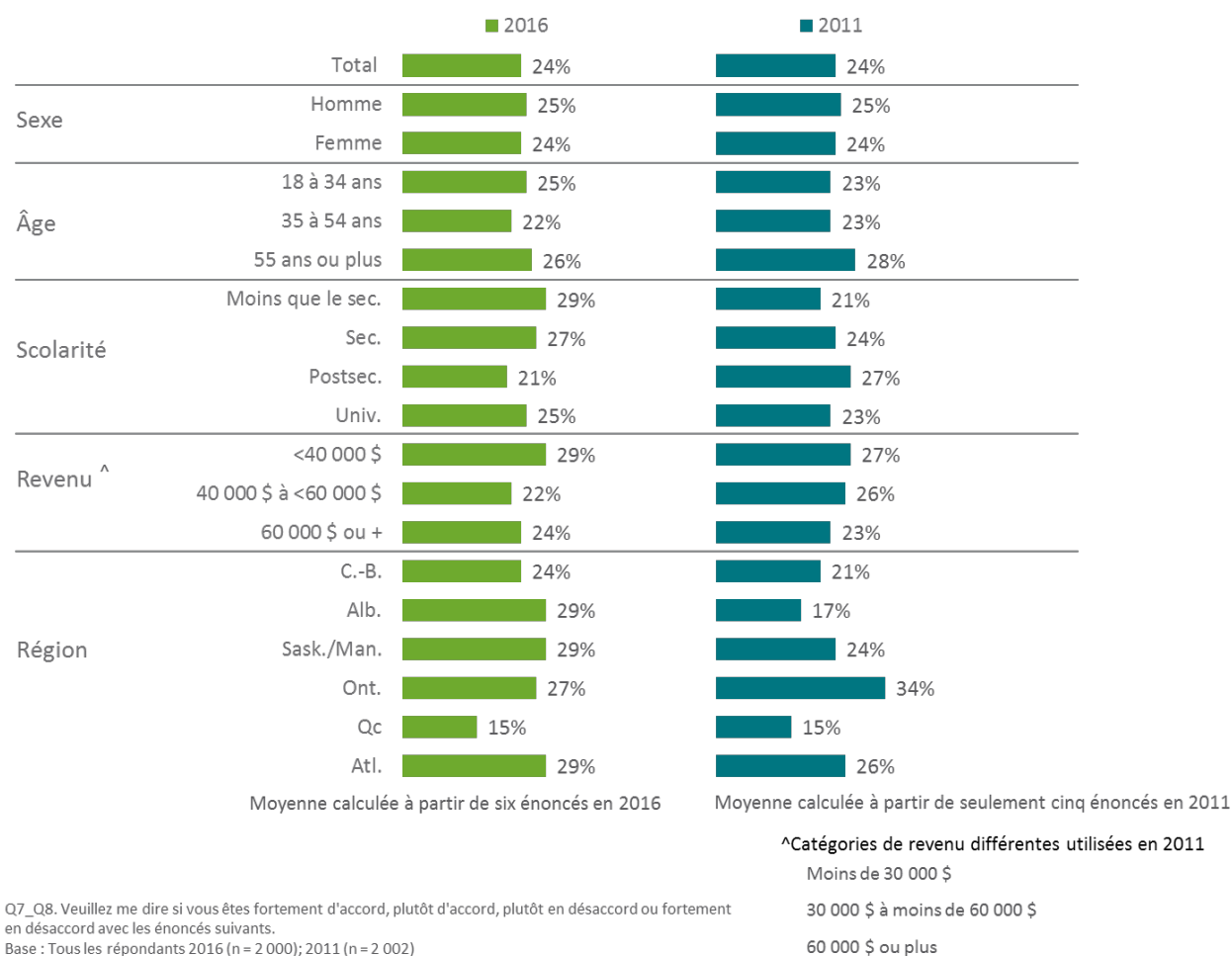
FIGURE 8 : Les institutions financières ont l'obligation de fournir des renseignements clairs : % fortement d'accord



Les résultats du sondage ne révèlent aucune différence marquée entre les sous-groupes en fonction du sexe, de l'âge, du revenu et du niveau de scolarité. À l'échelle régionale, les Albertains (29 %), les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba (29 %) et les résidents du Canada atlantique (29 %) démontrent la plus forte tendance à être fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel ils connaissent bien leurs droits en cas de problèmes avec une institution financière.

Les résultats de cette année montrent une hausse du nombre de répondants qui se disent fortement d'accord, mais qui n'ont pas obtenu de diplôme d'études secondaires (29 %, comparativement à 21 % en 2011), ainsi qu'une baisse du nombre de répondants ayant une formation postsecondaire (21 %, comparativement à 27 % en 2011). Le suivi d'une année à l'autre révèle aussi des hausses marquées chez les Albertains (29 %, comparativement à 17 % en 2011) et les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba (29 %, comparativement à 24 %), mais une baisse chez les Ontariens (27 %, comparativement à 34 % en 2011).

FIGURE 9 : Vous connaissez bien vos droits en cas de problèmes avec une institution financière : % fortement d'accord



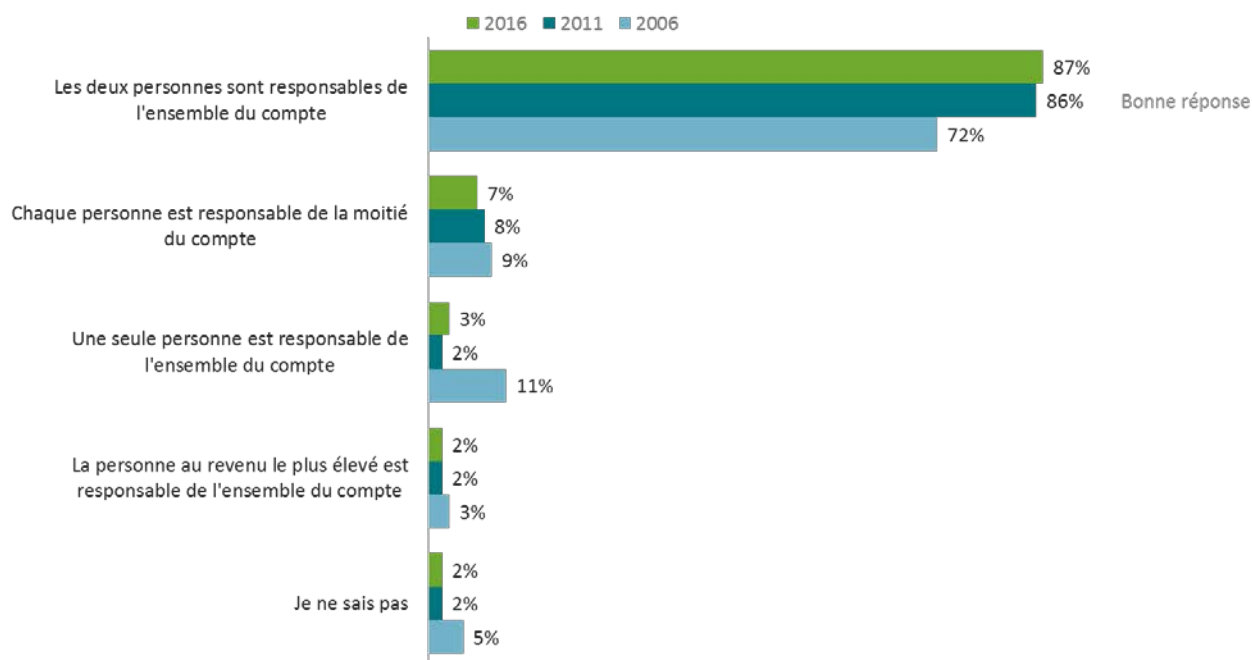
Section 3 : Connaissance de la responsabilité/des obligations à l'égard des comptes conjoints

3.1 Responsabilité à l'égard d'un compte conjoint

Lorsqu'on a demandé aux répondants qui était responsable d'un compte chèques ou d'épargne détenu conjointement par deux personnes, neuf Canadiens sur dix (87 %) ont répondu avec raison que « les deux personnes sont responsables de l'ensemble du compte ». Ce résultat concorde avec celui de 2011 (86 %) et représente une hausse marquée par rapport à 2006 (72 %). Près d'un Canadien sur dix (7 %) continue de croire que « chaque personne est responsable de la moitié du compte » (comparativement à 8 % en 2011 et à 9 % en 2006). Après une chute marquée de la proportion en 2011 (de 11 % en 2006 à 2 %), seulement 3 % des répondants continuent de soutenir qu'« une seule personne est responsable de l'ensemble du compte ».

Une proportion similaire de répondants (2 %) ont indiqué que « la personne au revenu le plus élevé est responsable de l'ensemble du compte », ce qui concorde avec les résultats de 2011 (2 %) et de 2006 (3 %). Une proportion tout aussi faible de répondants (2 %) a déclaré qu'ils ne savaient pas (comparativement à 2 % en 2011 et à 5 % en 2006).

FIGURE 10 : Responsabilité à l'égard d'un compte conjoint

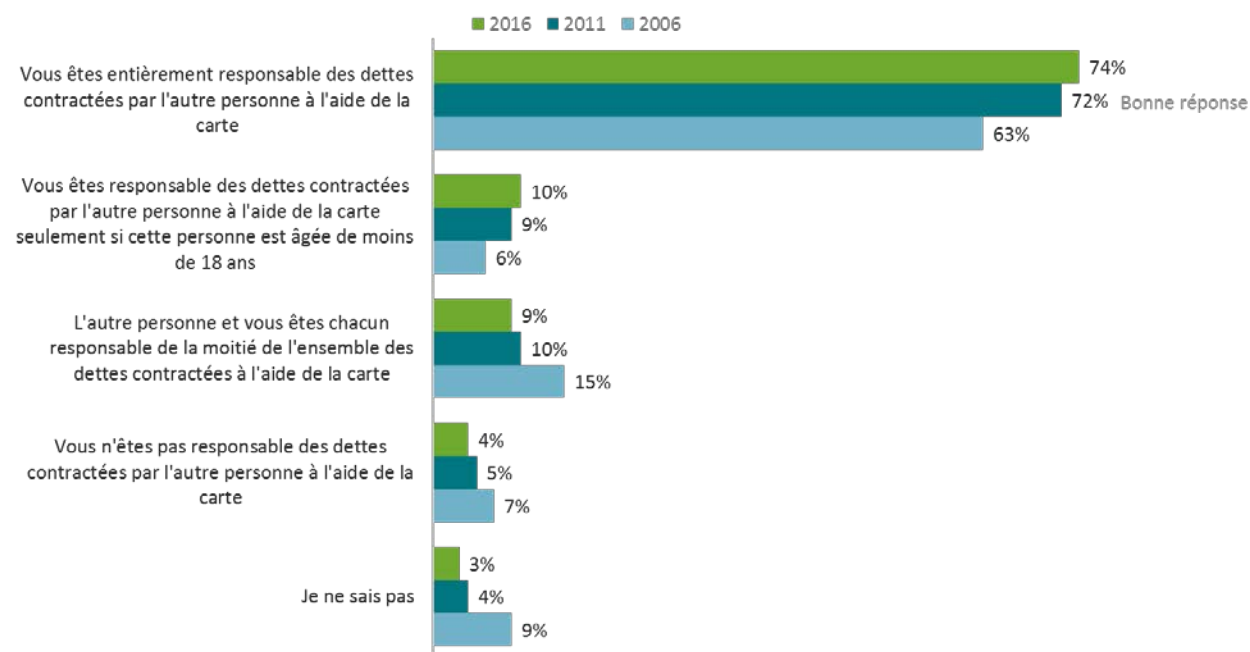


Q10. Si deux personnes ouvrent un compte d'épargne ou un compte chèques conjoint, LEQUEL des énoncés suivants décrit le mieux qui est responsable pour ce compte ?
Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002); 2006 (n = 1 638)

3.2 Obligations à l'égard d'une carte de crédit conjointe

On a aussi interrogé les Canadiens sur leur responsabilité à l'égard des cartes de crédit conjointes. À la question : « Si vous, le principal détenteur d'une carte de crédit, acceptiez qu'une autre personne puisse utiliser votre carte, laquelle des affirmations suivantes décrit le mieux votre responsabilité pour les dettes occasionnées par cette autre personne avec votre carte? », les trois quarts des Canadiens (74 %) ont répondu avec raison qu'ils seraient eux-mêmes entièrement responsables des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte. Un Canadien sur dix (10 %) a indiqué qu'il serait responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte seulement si cette personne était âgée de moins de 18 ans. Par ailleurs, une proportion similaire de répondants (9 %) ont indiqué qu'eux-mêmes et l'autre personne seraient chacun responsables de la moitié de l'ensemble des dettes contractées à l'aide de la carte, tandis que 4 % ont indiqué qu'ils ne seraient pas responsables des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte. Ces résultats sont identiques à ceux de 2011.

FIGURE 11 : Responsabilité à l'égard des frais liés à une seconde carte



Q11. Si vous, le principal détenteur d'une carte de crédit, acceptiez qu'une seconde personne puisse utiliser votre carte, laquelle des affirmations suivantes décrit le mieux votre responsabilité pour les dettes occasionnées par cette autre personne avec votre carte?
 Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002); 2006 (n = 1 700)

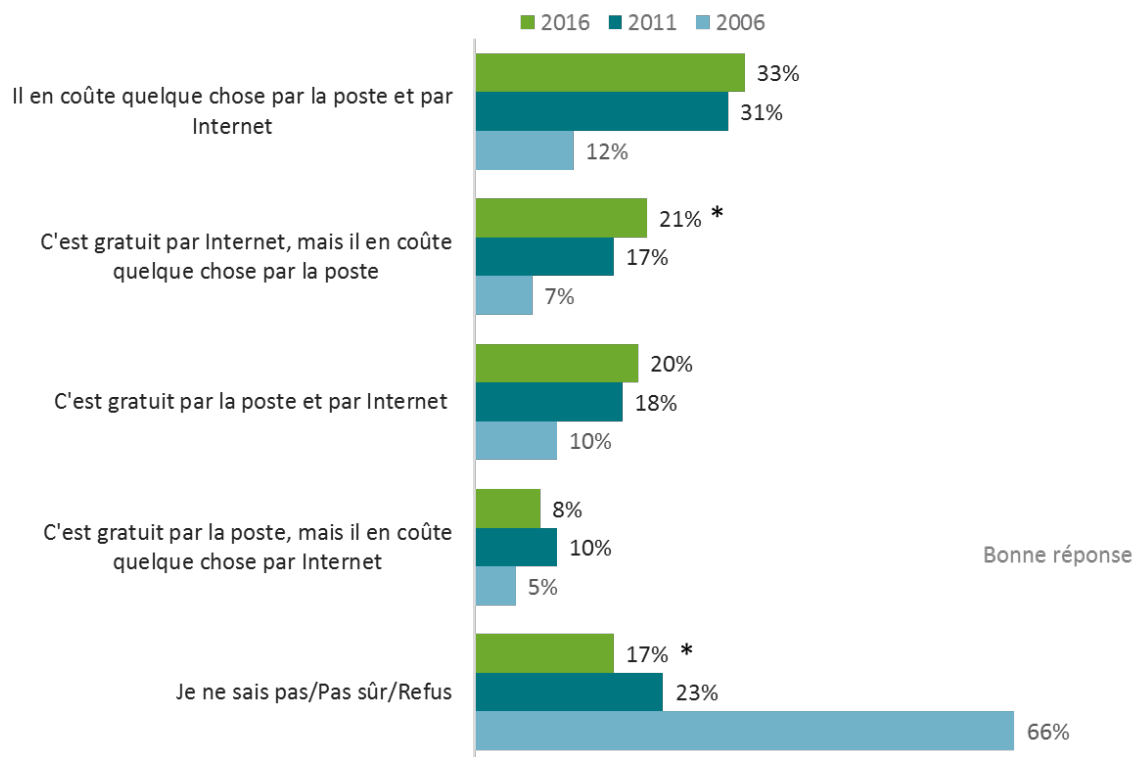
Section 4 : Connaissance des dossiers de crédit

4.1 Coût d'un dossier de crédit

On a demandé aux Canadiens dans quelle mesure ils connaissaient les coûts rattachés à l'obtention d'un dossier de crédit. Le tiers (33 %) des répondants ont répondu à tort que l'obtention d'un dossier de crédit « ...coûte quelque chose par la poste et par Internet ». Ce résultat concorde avec celui de 2011, alors que 31 % des répondants avaient choisi cette réponse, une hausse de 19 points de pourcentage par rapport à l'étude de 2006 (12 %). Deux Canadiens sur dix (21 %) ont erronément affirmé que l'obtention d'un dossier de crédit est gratuite par Internet, mais pas par la poste. Ce résultat représente une hausse marquée par rapport à 2006, alors que seulement 7 % des répondants avaient choisi cette option, et une légère hausse par rapport aux résultats de 2011 (17 %).

Seulement deux Canadiens sur dix (20 %) ont indiqué à tort que l'obtention d'un dossier de crédit était gratuite par la poste et par Internet, une proportion qui concorde avec celle de 2011 (18 %), mais représente le double de celle de 2006 (10 %). Comme en 2011 (10 %), un Canadien sur dix (8 %) a affirmé avec raison que l'obtention d'un dossier de crédit était gratuite par la poste, mais pas par Internet, une hausse par rapport à 2006 (5 %). La proportion de ceux qui ont répondu « je ne sais pas », « incertain », ou encore qui ont refusé de répondre (17 %) continue de diminuer (66 % en 2006 et 23 % en 2011).

FIGURE 12 : Coût d'un dossier de crédit



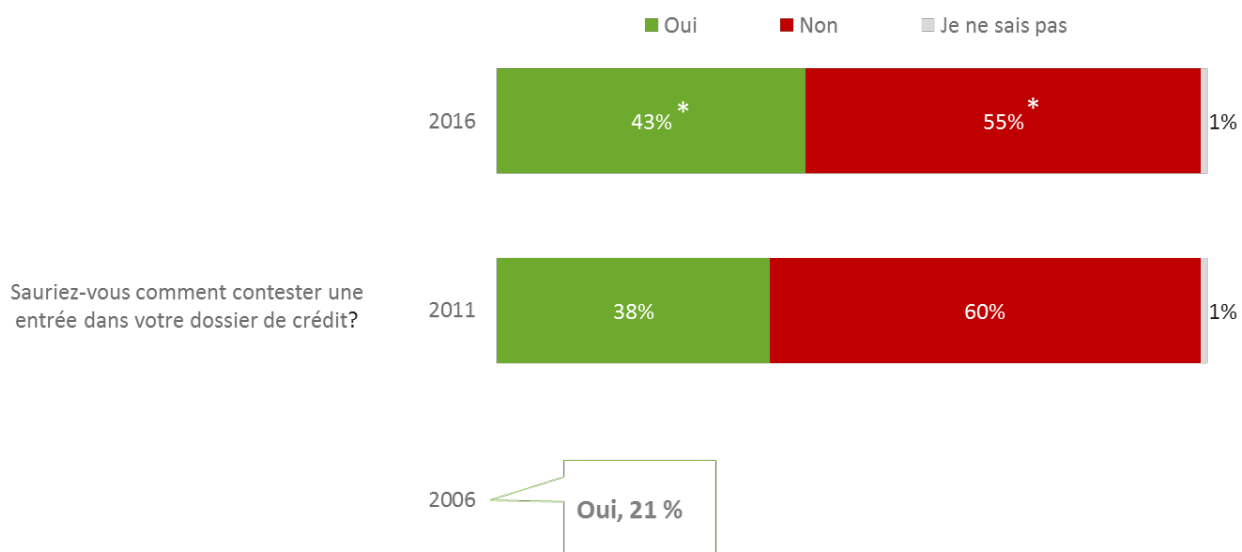
Q12. Avez-vous une idée du coût pour obtenir une copie de votre dossier de crédit ? Croyez-vous que...?
Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002); 2011 (n = 1 700)

* Indique un changement statistiquement significatif de 2011 à 2016

4.2 Contestation d'un dossier de crédit

On a demandé aux Canadiens s'ils sauraient ou non comment contester une entrée dans leur dossier de crédit. Les niveaux de connaissance perçus ont augmenté depuis 2011. Quatre Canadiens sur dix (43 %) ont indiqué qu'ils sauraient comment s'y prendre, une hausse depuis 2011 (38 %), tandis que 55 % ont affirmé le contraire, une baisse par rapport à 2011 (60 %).

FIGURE 13 : Comprendre comment contester une entrée dans un dossier de crédit



Q13. Sauriez-vous comment contester une entrée dans votre dossier de crédit ?
Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000); 2011 (n = 2 002); 2006 (n = 1 700);

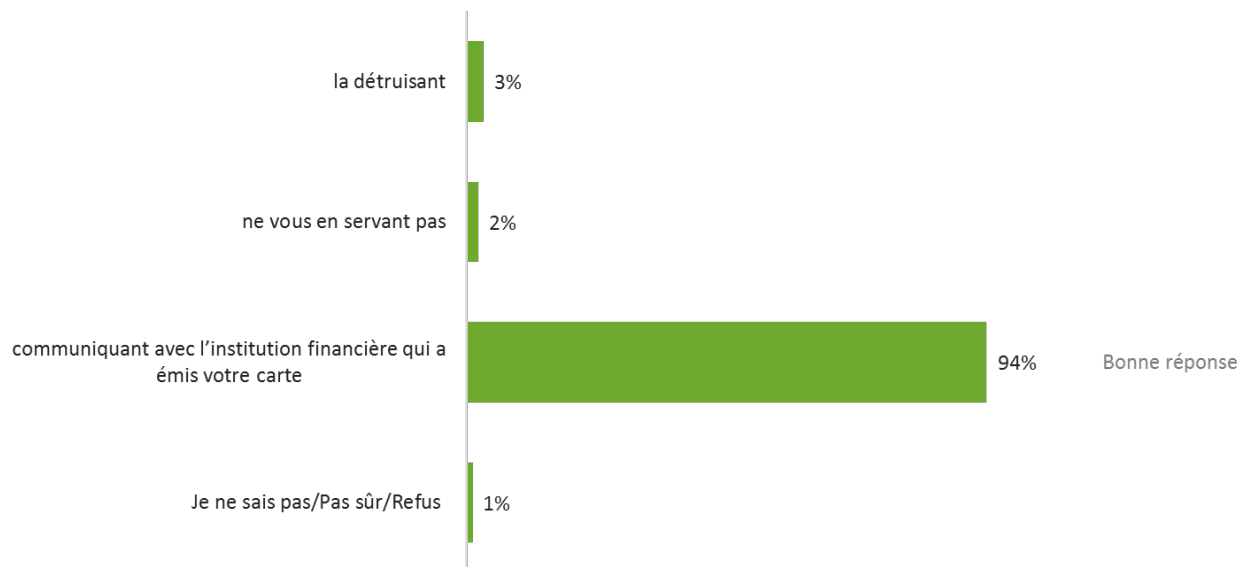
* Indique un changement statistiquement significatif de 2011 à 2016

Section 5 : Connaissance des droits et des responsabilités à l'égard des cartes de crédit

5.1 Annulation d'une carte de crédit

Parmi les trois énoncés offerts pour compléter la phrase « Vous pouvez annuler votre carte de crédit en... », une forte majorité de répondants (94 %) ont choisi avec raison en « communiquant avec l'institution financière qui a émis votre carte ». Seulement 3 % ont déclaré que c'était en « la détruisant », et seulement 2 %, en « ne vous en servant pas ».

FIGURE 14 : Vous pouvez annuler une carte de crédit en...



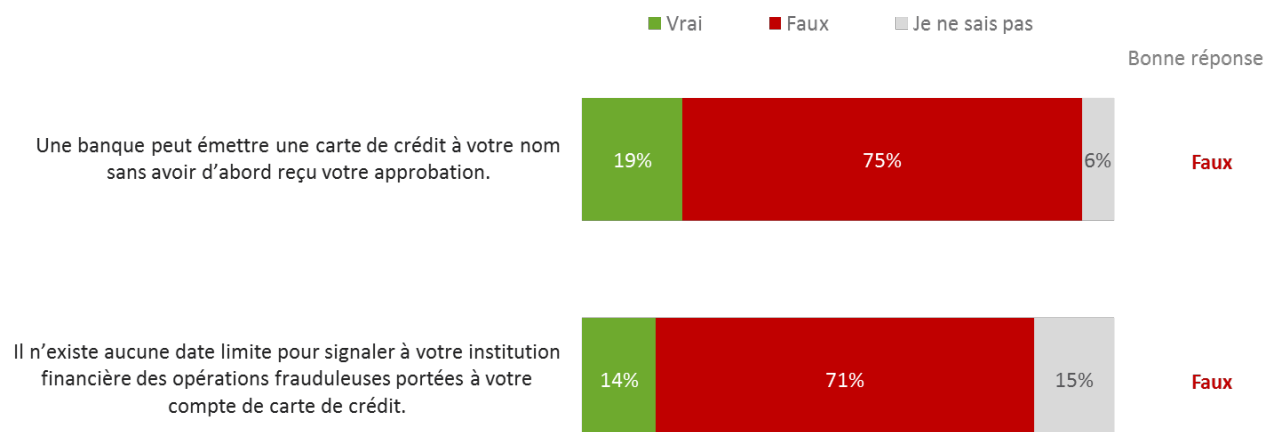
Q15. Je vais maintenant vous lire un énoncé ainsi qu'une liste de réponses possibles. Veuillez compléter l'énoncé en choisissant une réponse.
Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000)

5.2 Émission de cartes et signalement de fraudes

Les trois quarts (75 %) des Canadiens ont indiqué avec raison que l'énoncé « une banque peut émettre une carte de crédit à votre nom sans avoir d'abord obtenu votre approbation » était faux; cependant, deux Canadiens sur dix (19 %) croyaient que cet énoncé était vrai. Seulement 6 % ignoraient la réponse.

Sept Canadiens sur dix (71 %) ont répondu à juste titre que l'énoncé « il n'existe aucune date limite pour signaler à votre institution financière des opérations frauduleuses portées à votre compte de carte de crédit » était faux. Le reste des répondants (29 %) était divisé entre ceux qui pensaient que cet énoncé était vrai (14 %) et ceux qui ignoraient la réponse (15 %).

FIGURE 15 : Connaissance des droits – émission de cartes de crédit et signalement de fraudes



Q16_Q17. J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est... Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000)

Les Canadiens de 35 à 54 ans (77 %), ainsi que les résidents de l'Alberta (81 %) et du Québec (79 %) étaient les plus susceptibles de rejeter l'énoncé selon lequel « une banque peut émettre une carte de crédit à votre nom sans avoir d'abord reçu votre approbation ».

Les résidents de l'Alberta (79 %) étaient également les plus susceptibles de rejeter l'énoncé selon lequel « il n'existe aucune date limite pour signaler à votre institution financière des opérations frauduleuses portées à votre compte de carte de crédit ». Par ailleurs, la probabilité d'une bonne réponse à cette question augmentait aussi avec le niveau de scolarité (73 % de ceux détenant une formation postsecondaire ou un diplôme d'études universitaires) et le revenu (73 % de ceux gagnant 60 000 \$ ou plus).

FIGURE 16 : Connaissance des droits – émission de cartes de crédit et signalement de fraudes, par sous-groupe

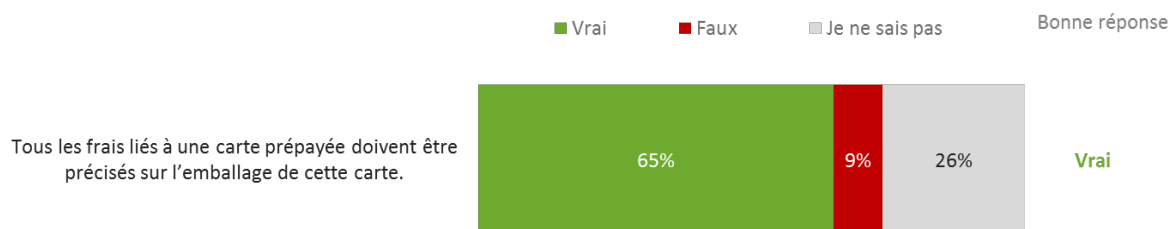
Sommaire des % de bonnes réponses	Total	Sexe		Âge			Scolarité				Revenu			Province					
		Homme	Femme	18 à 34	35 à 54	55+	Moins que le sec.	Sec.	Post sec.	Univ.	<40 000 \$	40 000 \$ à <60 000 \$	60 000 \$+	C.-B.	Alb.	Sask./Man.	Ont.	Qc	Atl.
Une banque peut émettre une carte de crédit à votre nom sans avoir d'abord reçu votre approbation – Faux	75%	75%	75%	76%	77%	72%	73%	74%	76%	76%	76%	74%	77%	71%	81%	72%	73%	79%	75%
Il n'existe aucune date limite pour signaler à votre institution financière des opérations frauduleuses portées à votre compte de carte de crédit - False	71%	70%	71%	68%	71%	72%	60%	68%	73%	73%	67%	73%	73%	72%	79%	68%	69%	68%	75%

Q16_Q17. (Sommaire des bonnes réponses) J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est... Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000)

Section 6 : Connaissance des droits et des responsabilités à l'égard des cartes prépayées

Plus de la moitié des Canadiens (65 %) ont reconnu avec raison que « tous les frais liés à une carte prépayée doivent être précisés sur l'emballage de cette carte ». Un répondant sur dix (9 %) croyait à tort que cet énoncé était faux, et le quart des Canadiens (26 %) ignoraient la réponse.

FIGURE 17 : Tous les frais liés à une carte prépayée doivent être précisés sur l'emballage de cette carte



Q14. J'aimerais savoir si l'énoncé suivant est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas.
Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000)

Section 7 : Résumé des résultats liés aux principaux messages de la campagne de sensibilisation

Du 1^{er} mars au 31 décembre 2016, l'ACFC a mené une campagne de sensibilisation visant à attirer l'attention des Canadiens sur quatre points clés :

- Les institutions financières interdisent aux titulaires de compte de communiquer leur numéro d'identification personnel (NIP) à quiconque, y compris aux membres de leur famille, comme leur conjoint.
- Il faut payer l'intérêt sur les avances de fonds à partir de la date à laquelle l'avance de fonds a été consentie, même si le solde de la carte est payé au complet et avant la date d'échéance.
- La pénalité imposée pour le remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire correspond habituellement au montant le plus élevé entre trois mois d'intérêt sur le solde de l'hypothèque restante et le différentiel de taux d'intérêt.
- On peut obtenir son dossier de crédit gratuitement par la poste une fois l'an.

Communication de votre NIP

Sept Canadiens sur dix (70 %) ont déclaré à juste titre que l'énoncé « les institutions financières permettent aux titulaires de compte de communiquer leur numéro d'identification personnel (NIP) aux membres de leur famille, comme un conjoint » était faux. Il s'agit d'une hausse par rapport à 2011 (67 %) (proportion inchangée depuis 2006 [67 %]).

Les Canadiens d'âge moyen et ceux ayant un revenu et un niveau de scolarité plus élevé sont les plus nombreux à savoir que les institutions financières interdisent à leurs titulaires de compte de communiquer leur numéro d'identification personnel (NIP) à quiconque, y compris aux membres de leur famille, comme leur conjoint. Les répondants les plus susceptibles d'indiquer la bonne réponse incluent :

- Les Canadiens de 35 à 54 ans (74 %) (comparativement à ceux de 18 à 34 [68 %] et à ceux de 55 ans et plus [66 %]).
- Les Canadiens détenant un diplôme d'études universitaire (75 %). Les niveaux de connaissance semblent plus faibles chez les répondants moins scolarisés, alors que les niveaux les plus bas ont été enregistrés chez ceux qui n'ont pas de diplôme d'études secondaires (58 %).
- Les répondants à revenu plus élevé (76 % de ceux gagnant 60 000 \$ ou plus). Les niveaux de connaissance semblent moins élevés chez les répondants à plus faible revenu (comme c'est le cas pour les répondants moins scolarisés). Le plus faible niveau de connaissance a été chez ceux gagnant moins de 40 000 \$ (61 %).

Intérêt sur les avances de fonds par carte de crédit

La campagne de sensibilisation semble n'avoir eu aucune répercussion notable sur le nombre de Canadiens qui savaient qu'il faut toujours payer de l'intérêt sur les avances de fonds par carte de crédit, même si le solde est payé au complet et avant l'échéance. La moitié des Canadiens (51 %) continuaient de croire à tort que « vous ne paierez pas d'intérêt sur une avance de fonds tant que vous paierez au complet le solde de votre carte de crédit avant la date d'échéance indiquée sur votre relevé » (comparativement à 52 % en 2011 et à 49 % en 2006).

Ce sont les Canadiens plus âgés et dont le revenu et le niveau de scolarité sont les plus élevés qui affichent le niveau de connaissance le plus élevé à ce chapitre. Les répondants les plus susceptibles d'indiquer la bonne réponse incluent :

- Les Canadiens de 35 à 54 ans (42 %) et ceux de 55 ans et plus (41 %) (comparativement aux 18 à 34 ans [32 %]).
- Les Canadiens détenant un diplôme d'études universitaire (46 %). Les niveaux de connaissance semblent plus faibles chez les répondants moins scolarisés, alors que les niveaux les plus faibles ont été enregistrés chez ceux qui n'ont pas de diplôme d'études secondaire (26 %).
- Les répondants à revenu plus élevé (46 % de ceux gagnant 60 000 \$ ou plus). Les niveaux de connaissance semblent moins élevés chez les répondants à plus faible revenu (comme c'est le cas pour les répondants moins scolarisés). Le plus faible niveau de connaissance a été enregistré chez ceux gagnant moins de 40 000 \$ (26 %).

Pénalité pour le paiement anticipé d'un prêt hypothécaire

Seul le tiers des Canadiens (35 %) ont affirmé avec raison que l'énoncé « si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous n'aurez jamais à payer une pénalité de plus de trois mois d'intérêt » était faux, ce qui représente une baisse par rapport à 2011 (38 %). Toutefois, moins de Canadiens ont répondu incorrectement (24 %, comparativement à 29 % en 2011), mais un plus grand nombre ont déclaré ignorer la réponse (41 %, comparativement à 32 % en 2011). Cela laisse entendre que même si moins de répondants ont donné la bonne réponse, ceux qui ont fourni la mauvaise réponse sont également moins nombreux, et ceux qui ignoraient la réponse sont plus nombreux.

Ce sont les hommes, les Canadiens d'âge moyen et les répondants à revenu plus élevé et plus scolarisés qui affichent le niveau de connaissance le plus élevé à ce chapitre. Les répondants les plus susceptibles d'indiquer la bonne réponse incluent :

- Les hommes (38 %) (comparativement aux femmes [31 %]).
- Les répondants de 35 à 54 ans (40 %) (comparativement à ceux de 18 à 34 ans [31 %] et à ceux de 55 ans et plus [32 %]).
- Les Canadiens détenant un diplôme d'études universitaires (38 %). Les niveaux de connaissance semblent plus faibles chez les répondants moins scolarisés, alors que les niveaux les plus bas ont été enregistrés chez ceux qui n'ont pas de diplôme d'études secondaires (22 %).
- Les répondants à revenu plus élevé (42 % de ceux gagnant 60 000 \$ ou plus). Les niveaux de connaissance semblent moins élevés chez les répondants à plus faible revenu (comme c'est le cas pour les répondants moins scolarisés). Le plus faible niveau de connaissance a été enregistré chez ceux gagnant moins de 40 000 \$ (25 %).

Coût d'un dossier de crédit

Si les répondants n'ont pas été évalués précisément sur le fait de savoir s'ils peuvent obtenir leur dossier de crédit gratuitement, une fois l'an, par la poste, on leur a toutefois posé des questions sur les coûts associés à l'obtention d'un dossier de crédit. Dans une proportion similaire à celle de 2011 (10 %), seul un Canadien sur dix (8 %) a affirmé avec raison que l'obtention d'un dossier de crédit est gratuite par la poste, mais pas par Internet, une hausse par rapport à 2006 (5 %). Cette hausse indique peut-être que la campagne a contribué à accroître la connaissance des répondants à ce chapitre.

D'un point de vue démographique, on note très peu de différence quant à la connaissance du fait qu'on peut obtenir un dossier de crédit, gratuitement par la poste, mais pas par Internet, à une exception près. Les Canadiens plus jeunes ont eu davantage tendance que les Canadiens plus âgés (10 % des 18 à 34 ans comparativement à 7 % des 55 ans et plus) à donner la bonne réponse.

Section 8 : Résumé des nouvelles questions ajoutées en 2016

Parmi les énoncés évalués, celui portant sur la manière d'annuler une carte de crédit a recueilli le niveau de connaissance le plus élevé (95 %). Par ailleurs, les trois quarts (75 %) des Canadiens savaient que l'énoncé « une banque peut émettre une carte de crédit à votre nom sans avoir d'abord reçu votre approbation » était faux. Ils étaient presque aussi nombreux (71 %) à savoir que les énoncés « il n'existe aucune date limite pour signaler à votre institution financière des opérations frauduleuses portées à votre compte de carte de crédit » et « les consommateurs peuvent encaisser gratuitement dans n'importe quelle banque un chèque du gouvernement fédéral » (69 %) étaient tout aussi faux. Toutefois, seulement 65 % savaient que l'énoncé « tous les frais liés à une carte prépayée doivent être précisés sur l'emballage de cette carte... » était exact. Seul un tiers (33 %) des répondants savaient que l'énoncé « si vous déposez un chèque au comptoir d'une succursale, la banque n'est en rien tenue de vous donner immédiatement accès à votre argent, en tout ou en partie » était faux.

D'un énoncé à l'autre, le sexe des répondants n'a eu que très peu de répercussions sur la probabilité de donner la bonne réponse. En fait, la seule différence notable entre les hommes et les femmes se rapporte à l'exigence de préciser sur l'emballage tous les frais liés à une carte prépayée. Les femmes (68 %) étaient plus portées que les hommes (62 %) à affirmer avec raison que l'énoncé en question est vrai. Alors que les Canadiens plus âgés (57 % des 55 ans et plus) semblaient moins au courant de l'exigence de préciser sur l'emballage tous les frais liés à une carte prépayée, les Canadiens plus jeunes (64 % des 18 à 34 ans) semblaient moins susceptibles de savoir que l'énoncé « les consommateurs peuvent encaisser gratuitement dans n'importe quelle banque un chèque du gouvernement fédéral » était vrai.

Les répondants plus scolarisés et à revenu plus élevé ont eu plus tendance à identifier correctement tous les énoncés vrais ou faux, à l'exception d'un seul. Les répondants au revenu le plus élevé (60 000 \$ ou plus) et les plus scolarisés (université) étaient les moins susceptibles de savoir que l'énoncé « si vous déposez un chèque au comptoir d'une succursale, la banque n'est en rien tenue de vous donner immédiatement accès à votre argent, en tout ou en partie » était faux.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

À l'échelle régionale, les répondants du Canada atlantique sont apparus comme ceux qui ont le plus souvent répondu correctement. C'est dans cette région que la proportion de bonnes réponses à quatre des six questions a été la plus élevée.

Les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba ont été les moins susceptibles de répondre correctement dans tous les cas, sauf pour un énoncé. Ce sont eux qui ont le plus souvent reconnu la véracité de l'énoncé « si vous déposez un chèque au comptoir d'une succursale, la banque n'est en rien tenue de vous donner immédiatement accès à votre argent, en tout ou en partie ».

FIGURE 18 : Résumé des nouvelles questions

Sommaire des % de bonnes réponses	Total	Sexe		Âge			Scolarité				Revenu			Province					
		Homme	Femme	18 à 34	35 à 54	55+	Moins que le sec.	Sec.	Post sec.	Univ.	<40 000 \$	40 000 \$ à <60 000 \$	60 000+	C.-B.	Alb.	Sask./Man.	Ont.	Qc.	Atl.
Vous pouvez annuler votre carte de crédit en : communiquant avec l'institution financière qui a émis votre carte	95 %	93 %	94 %	95 %	95 %	91 %	80 %	94 %	94 %	96 %	90 %	94 %	97 %	94 %	97 %	88 %	94 %	92 %	99 %
Une banque peut émettre une carte de crédit à votre nom sans avoir d'abord reçu votre approbation – Faux	75 %	75 %	75 %	76 %	77 %	72 %	73 %	74 %	76 %	76 %	76 %	74 %	77 %	71 %	81 %	72 %	73 %	79 %	75 %
Il n'existe aucune date limite pour signaler à votre institution financière des opérations frauduleuses portées à votre compte de carte de crédit - Faux	71 %	70 %	71 %	68 %	71 %	72 %	60 %	68 %	73 %	73 %	67 %	73 %	73 %	72 %	79 %	68 %	69 %	68 %	75 %
Les consommateurs peuvent encaisser gratuitement dans n'importe quelle banque un chèque du gouvernement fédéral - Vrai	69 %	70 %	68 %	64 %	70 %	71 %	62 %	69 %	68 %	70 %	66 %	72 %	70 %	71 %	69 %	65 %	70 %	66 %	74 %
Tous les frais liés à une carte prépayée doivent être précisés sur l'emballage de cette carte - Vrai	65 %	62 %	68 %	70 %	70 %	57 %	49 %	64 %	65 %	70 %	59 %	69 %	70 %	59 %	71 %	60 %	65 %	66 %	74 %
Si vous déposez un chèque au comptoir d'une succursale, la banque n'est en rien tenue de vous donner immédiatement accès à votre argent, en tout ou en partie – Faux	33 %	31 %	35 %	35 %	33 %	32 %	42 %	34 %	35 %	30 %	35 %	39 %	31 %	27 %	31 %	41 %	35 %	31 %	39 %

Q14-Q19. (Résumé des bonnes réponses) J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. / Je vais maintenant vous lire un énoncé ainsi qu'une liste de réponses possibles. Veuillez compléter l'énoncé en choisissant une réponse. Vous pouvez annuler votre carte de crédit en : communiquant avec l'institution financière qui a émis votre carte. Base : Tous les répondants 2016 (n = 2 000)

Section 9 : Points qui se sont améliorés

Les résultats de cette année démontrent une amélioration marginale à l'égard de sept questions.

Les niveaux de connaissance dans quatre domaines (la communication des NIP, l'obligation des institutions financières de fournir des renseignements aux consommateurs, l'obligation des institutions financières de fournir des renseignements à l'ouverture d'un compte et les obligations à l'égard des comptes conjoints) ont légèrement augmenté depuis 2011.

Cela indique que les Canadiens semblent davantage reconnaître que :

- ils sauraient comment contester une inscription à leur dossier de crédit et connaissent très bien leurs droits en cas de problèmes avec une institution financière; et
- les institutions financières ont l'obligation légale de fournir des renseignements clairs aux consommateurs.

FIGURE 19 : Aspects qui se sont améliorés

Tableau sommaire des résultats depuis 2011		2016	2011
Lorsque vous ouvrez un compte, la banque doit vous fournir un relevé écrit de tous les frais de service et tarifs.	Vrai	85% ↑	80%
Les institutions financières permettent aux titulaires de compte de communiquer leur numéro d'identification personnel (NIP) aux membres de leur famille, comme un conjoint.	Faux	70% ↑	67%
Les institutions financières ont l'obligation légale de fournir des renseignements clairs aux consommateurs.	<i>Pas de bonne réponse</i>	72% D'accord ↑	70% D'accord
Vous connaissez bien vos droits en cas de problèmes avec une institution financière.	<i>Pas de bonne réponse</i>	69% ↑	63%
Si deux personnes ouvrent un compte d'épargne ou un compte chèques conjoint, LEQUEL des énoncés suivants décrit le mieux qui est responsable pour ce compte ?	Les deux personnes sont responsables de l'ensemble du compte	87% ↑	86%
Si vous, le principal détenteur d'une carte de crédit, acceptiez qu'une seconde personne puisse utiliser votre carte, laquelle des affirmations suivantes décrit le mieux votre responsabilité pour les dettes occasionnées par cette autre personne avec votre carte ?	Vous êtes entièrement responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte	74% ↑	72%
Sauriez-vous comment contester une entrée dans votre dossier de crédit ?	<i>Pas de bonne réponse</i>	Oui - 43% ↑ Non - 55% Je ne sais pas - 1%	Oui - 38% Non - 60% Je ne sais pas - 1%

↑ Augmentation des résultats

↓ Diminution des résultats

↔ Résultats inchangés

Section 10 : Points à améliorer

Dans cinq domaines, les niveaux de connaissance ont diminué ou sont demeurés relativement inchangés. Comparativement à 2011, les Canadiens en 2016 étaient moins portés à reconnaître qu'« une banque ne peut refuser de vous ouvrir un compte, seulement parce que vous avez déclaré faillite ou que vous n'avez pas d'argent ou d'emploi ». Ils étaient également moins portés à rejeter comme faux les énoncés suivants : « vous ne paierez pas d'intérêt sur une avance de fonds tant que vous paierez au complet le solde de votre carte de crédit avant la date indiquée sur votre relevé », « si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous devrez toujours payer une pénalité égale à trois mois d'intérêt » ou encore, dans les mêmes circonstances, « vous n'aurez jamais à payer une pénalité de plus de trois mois d'intérêt ».

En 2016, les Canadiens semblaient moins en mesure qu'en 2011 de déterminer qui porterait la responsabilité des pertes encourues à la suite de l'utilisation d'une carte et de son NIP contenus dans un portefeuille volé, ou de connaître le coût lié à l'obtention d'une copie de leur dossier de crédit.

FIGURE 20 : Points à améliorer

Tableau sommaire des résultats depuis 2011		2016	2011
Une banque ne peut refuser de vous ouvrir un compte, seulement parce que vous avez déclaré faillite ou que vous n'avez pas d'argent ou d'emploi.	Vrai	29% ↓	35%
Vous ne paierez pas d'intérêt sur une avance de fonds tant que vous paierez au complet le solde de votre carte de crédit avant la date indiquée sur votre relevé.	Faux	39% ↓	40%
Si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous devrez toujours payer une pénalité égale à trois mois d'intérêt.	Faux	35% ↓	38%
Certaines personnes conservent leur NIP sur un papier dans leur portefeuille, ainsi que leur carte de débit. Si le portefeuille est volé et que la carte et le NIP sont utilisés pour retirer de l'argent d'un compte, qui a la responsabilité de l'argent perdu ?	Le détenteur de la carte seulement	68% ↓	72%
Avez-vous une idée du coût pour obtenir une copie de votre dossier de crédit ? Croyez-vous que...?	C'est gratuit par la poste, mais il en coûte quelque chose par Internet	8% ↓	10%

 Augmentation des résultats
 Diminution des résultats
 Résultats inchangés

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

FIGURE 21 : Points à améliorer, par sous-groupe

Sommaire des résultats depuis 2011			Sexe		Âge			Scolarité			Revenu*				Région						
			Total	H	F	18 à 34	35 à 54	55+	Moins que le sec.	Sec.	Postsec.	Univ.	<40 000 \$	40 000 \$ à <60 000 \$	60 000 \$+	C.-B.	Alb.	Sask./Man.	Ont.	Qc	Atl.
Une banque ne peut refuser de vous ouvrir un compte, seulement parce que vous avez déclaré faillite ou que vous n'avez pas d'argent ou d'emploi	Vrai	2016	29%	30%	29%	29%	31%	29%	35%	25%	30%	30%	30%	29%	31%	23%	24%	23%	29%	37%	30%
		2011	35%	34%	36%	37%	39%	30%	34%	37%	36%	31%	33%	38%	35%	33%	39%	35%	30%	46%	25%
Vous ne paierez pas d'intérêt sur une avance de fonds tant que vous paierez au complet le solde de votre carte de crédit avant la date indiquée sur votre relevé	Faux	2016	39%	39%	38%	32%	42%	41%	26%	32%	37%	46%	26%	34%	46%	46%	38%	39%	42%	30%	39%
		2011	40%	40%	40%	37%	46%	35%	26%	39%	41%	49%	29%	34%	50%	46%	49%	37%	40%	30%	44%
Si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous n'aurez jamais à payer une pénalité de plus de trois mois d'intérêt	Faux	2016	35%	38%	31%	31%	40%	32%	22%	30%	36%	38%	25%	28%	42%	31%	38%	27%	35%	35%	41%
		2011	38%	42%	36%	37%	41%	37%	34%	33%	40%	47%	32%	35%	44%	35%	39%	25%	44%	35%	42%
Certaines personnes conservent leur NIP sur un papier dans leur portefeuille, ainsi que leur carte de débit. Si le portefeuille est volé et que la carte et le NIP sont utilisés pour retirer de l'argent d'un compte, qui a la responsabilité de l'argent perdu	Le détenteur de la carte seulement	2016	68%	69%	67%	67%	72%	64%	66%	72%	69%	67%	70%	67%	69%	68%	72%	69%	70%	62%	71%
		2011	72%	74%	69%	75%	72%	69%	78%	75%	69%	67%	73%	76%	69%	74%	79%	78%	69%	67%	81%
Avez-vous une idée du coût pour obtenir une copie de votre dossier de crédit ?	C'est gratuit par la poste, mais il en coûte quelque chose par Internet	2016	8%	9%	8%	10%	9%	7%	7%	7%	9%	8%	7%	9%	9%	12%	7%	3%	9%	7%	7%
		2011	10%	10%	9%	11%	12%	6%	11%	7%	11%	10%	9%	8%	12%	12%	11%	8%	10%	7%	9%

↑ Augmentation des résultats
 ↓ Diminution des résultats
 ↔ Résultats inchangés

*Catégories de revenu utilisées en 2011 : <30 000 \$, 30 000 \$ à <60 000 \$, 60 000 \$+

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Section 11 : Les résultats en bref

Q1. Une banque ne peut refuser de vous ouvrir un compte, seulement parce que vous avez déclaré faillite ou que vous n'avez pas d'argent ou d'emploi.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	29%	36%	35%
2011	35%	39%	26%
2006	36%	43%	21%
Q2. Lorsque vous ouvrez un compte, la banque doit vous fournir un relevé écrit de tous les frais de service et tarifs.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	85%	5%	10%
2011	80%	12%	8%
2006	88%	8%	4%
Q3. Vous ne paierez pas d'intérêt sur une avance de fonds tant que vous paierez au complet le solde de votre carte de crédit avant la date indiquée sur votre relevé.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	51%	39%	11%
2011	52%	40%	9%
2006	49%	41%	9%
Q4. Les institutions financières permettent aux titulaires de compte de communiquer leur numéro d'identification personnel (NIP) aux membres de leur famille, comme un conjoint.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	19%	70%	11%
2011	24%	67%	9%
Q5. Si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous devrez toujours payer une pénalité égale à trois mois d'intérêt.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	30%	34%	36%
Q6. Si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous n'aurez jamais à payer une pénalité de plus de trois mois d'intérêt.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	24%	35%	41%
2011	29%	38%	32%

Q7. Les institutions financières ont l'obligation légale de fournir des renseignements clairs aux consommateurs.	Fortement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	72%	21%	4%	2%	1%
2011	70%	22%	4%	3%	1%
Q8. Vous connaissez bien vos droits en cas de problèmes avec une institution financière.	Fortement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	24%	45%	21%	8%	2%
2011	24%	38%	23%	12%	2%

Q9. Certaines personnes conservent leur NIP sur un papier dans leur portefeuille, ainsi que leur carte de débit. Si le portefeuille est volé et que la carte et le NIP sont utilisés pour retirer de l'argent d'un compte, qui a la responsabilité de l'argent perdu ?	Le détenteur de la carte seulement	L'institution financière et le détenteur de la carte, à parts égales	L'institution financière seulement	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	68%	20%	8%	4%
2011	72%	15%	9%	4%
2006	68%	12%	7%	12%

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q10. Si deux personnes ouvrent un compte d'épargne ou un compte chèques conjoint, LEQUEL des énoncés suivants décrit le mieux qui est responsable pour ce compte ?	Les deux personnes sont responsables de l'ensemble du compte	Chaque personne est responsable de la moitié du compte	Une seule personne est responsable de l'ensemble du compte	La personne au revenu le plus élevé est responsable de l'ensemble du compte	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	87%	7%	3%	2%	2%
2011	86%	8%	2%	2%	2%
2006	72%	9%	11%	3%	5%

Q11. Si vous, le principal détenteur d'une carte de crédit, acceptiez qu'une seconde personne puisse utiliser votre carte, laquelle des affirmations suivantes décrit le mieux votre responsabilité pour les dettes occasionnées par cette autre personne avec votre carte ?	Vous êtes entièrement responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte	Vous êtes responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte seulement si cette personne est âgée de moins de 18 ans	L'autre personne et vous êtes chacun responsable de la moitié de l'ensemble des dettes contractées à l'aide de la carte	Vous n'êtes pas responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	74%	10%	9%	4%	3%
2011	72%	9%	10%	5%	4%
2006	63%	6%	15%	7%	9%

Q12. Avez-vous une idée du coût pour obtenir une copie de votre dossier de crédit ? Croyez-vous que...?	Il en coûte quelque chose par la poste et par Internet	C'est gratuit par Internet, mais il en coûte quelque chose par la poste	C'est gratuit par la poste et par Internet	C'est gratuit par la poste, mais il en coûte quelque chose par Internet	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	33%	21%	20%	8%	17%
2011	31%	17%	18%	10%	23%

Q13. Sauriez-vous comment contester une entrée dans votre dossier de crédit ?	Oui	Non	Je ne sais pas/ Pas sûr/Refus
2016	43%	55%	1%
2011	38%	60%	1%
2006	21%		

Q14. Tous les frais liés à une carte prépayée doivent être précisés sur l'emballage de cette carte.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/ Pas sûr/Refus
2016	65%	9%	26%

Q15. Vous pouvez annuler votre carte de crédit en :	a. la détruisant	b. ne vous en servant pas	c. communiquant avec l'institution financière qui a émis votre carte	Je ne sais pas/Pas sûr/Refus
2016	3%	2%	94%	1%

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16. Une banque peut émettre une carte de crédit à votre nom sans avoir d'abord reçu votre approbation.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/ Pas sûr/Refus
2016	19%	75%	6%
Q17. Il n'existe aucune date limite pour signaler à votre institution financière des opérations frauduleuses portées à votre compte de carte de crédit.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/ Pas sûr/Refus
2016	14%	71%	15%
Q18. Les consommateurs peuvent encaisser gratuitement dans n'importe quelle banque un chèque du gouvernement fédéral.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/ Pas sûr/Refus
2016	69%	14%	18%
Q19. Si vous déposez un chèque au comptoir d'une succursale, la banque n'est en rien tenue de vous donner immédiatement accès à votre argent, en tout ou en partie.	Vrai	Faux	Je ne sais pas/ Pas sûr/Refus
2016	56%	33%	10%

Annexes

Annexe A. Méthodologie 2016

Entre le 28 juillet et le 11 août 2016, Ipsos a mené un téléphonique de 11 minutes à l'échelle nationale auprès d'un échantillonnage de $n = 2\,000$ adultes canadiens. Cet échantillonnage probabiliste a été généré au moyen d'un système de composition aléatoire. Les répondants ont été choisis au hasard dans les foyers canadiens, d'abord en demandant de parler au plus jeune membre du foyer (âgé de 18 ans ou plus) et, si cette personne n'était pas disponible ou ne voulait pas participer, la « méthode du dernier anniversaire » (en recrutant et en interrogeant le dernier membre du foyer à avoir célébré son anniversaire de naissance) a été utilisée.

En outre, un total de $n = 800$ entrevues ont été menées auprès d'un échantillonnage de répondants par téléphone cellulaire en vue d'accroître la représentation des Canadiens plus jeunes et des Canadiens qui n'utilisent peut-être plus de téléphone fixe permettant les sondages téléphoniques par composition aléatoire. L'échantillonnage de répondants par téléphone cellulaire comprenait des Canadiens possédant un téléphone fixe et un téléphone cellulaire, mais ayant indiqué qu'ils utilisaient leur cellulaire comme téléphone principal pour leurs appels personnels. Cet échantillonnage a été créé à l'échelle provinciale (comme il est impossible de faire une sélection précise par marché étant donné la nature mobile de l'appareil utilisé), à partir d'une base de données contenant tous les numéros possibles de cellulaire en blocs de 1 000 numéros selon les indicatifs régionaux et les codes de centrale téléphonique consacrés aux communications sans-fil.

Extrapolation : Le tableau ci-dessous présente la répartition géographique non pondérée de l'échantillonnage, ainsi que les marges d'erreur correspondantes (à un intervalle de confiance de 95 %). L'échantillonnage a ensuite été pondéré afin de faire en sorte que les résultats reflètent fidèlement la composition de la population adulte du Canada en fonction de la région, de l'âge et du sexe, selon le recensement de 2011.

Marge d'erreur : La marge d'erreur exprime la différence maximale attendue entre le paramètre de la population réelle et une estimation de ce paramètre. Autrement dit, si toute la population avait participé au sondage, les résultats obtenus auraient été les mêmes que ceux provenant de l'échantillonnage à l'intérieur d'un certain nombre de points de pourcentage (± 2.2), 19 fois sur 20. Le tableau ci-dessous présente également la marge d'erreur associée à chacune des principales caractéristiques démographiques.



Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

	Taille de l'échantillonnage non pondéré	Taille de l'échantillonnage pondéré	Marge d'erreur
Canada	2 000	2 000	± 2,2
Région			
Colombie-Britannique	271	270	± 5,9
Alberta	213	214	± 6,5
Saskatchewan/Manitoba	129	132	± 8,8
Ontario	766	764	± 3,5
Québec	479	478	± 4,5
Provinces de l'Atlantique	142	142	± 8,1
Je préfère ne pas répondre	-	-	*Sans objet
Sexe			
Homme	912	960	± 3,2
Femme	1 088	1 040	± 3,0
Âge			
18 à 34 ans	429	558	± 4,8
35 à 54 ans	638	740	± 3,8
55 ans et plus	933	702	± 3,2
Je préfère ne pas répondre	-	-	*Sans objet
Scolarité			
Études secondaires non terminées	171	162	± 7,4
Études secondaires	372	365	± 5,1
Études postsecondaires	609	608	± 4,0
Études universitaires	825	844	± 3,4
Je préfère ne pas répondre	23	21	*Sans objet
Revenu			
Moins de 40 000 \$	453	445	± 4,6
40 000 \$ à moins de 80 000 \$	544	535	± 4,2
80 000 \$ à moins de 100 000 \$	197	206	± 6,9
100 000 \$ ou plus	517	543	± 4,3
Je préfère ne pas répondre	289	271	*Sans objet

Le tableau suivant présente la répartition des appels et le calcul du taux de réponse au sondage téléphonique, conformément à la méthode empirique de calcul des taux de réponse aux enquêtes téléphoniques de l'ARIM.

Calcul empirique pour la collecte de données	Téléphone fixe	Cellulaire	Total
Nombre total de tentatives d'appel	46 310	45 685	91 995
Non valides (hors service, téléc./modem, entreprise/non résidentiel)	25 809	27 656	53 465
Sans résultat (SR) (ligne occupée, pas de réponse, répondeur)	10 162	9 897	20 059
Dans le champ d'enquête — non-répondant (NR)	8 172	6 278	14 450
Problème de langue	239	172	411
Maladie, incapacité, surdité	61	14	75
Refus du foyer	7 576	5 859	13 435
Refus du répondant	189	159	348
Abandon par le répondant qualifié	107	74	181
Dans le champ d'enquête — répondants admissibles (R)	1 353	1 134	2 487
Au-delà du quota	73	15	88
Aucune personne de 18 ans ou plus	40	281	321
Exclusion en fonction de l'emploi	40	38	78
Entrevues complétées	1 200	800	2 000
Taux de réponse = $R/(SR+NR+R)$	7 %	7 %	7 %

Analyse du biais de non-réponse

Comme dans le cas de tout échantillonnage probabiliste, l'échantillonnage utilisé peut être sujet à un biais de non-réponse. En particulier, pour le présent sondage, l'échantillonnage ne comprend pas de membres de la population qui n'ont pas accès à un téléphone (fixe ou cellulaire) ou qui ne peuvent pas répondre à un sondage en anglais ou en français. De plus, certains groupes au sein de la population ont systématiquement moins tendance à répondre aux sondages (par exemple, les jeunes).

Le tableau ci-dessous compare l'échantillonnage non pondéré aux données du recensement de 2011 en fonction de la région, de l'âge et du sexe. La comparaison montre une sous-représentation des Canadiens plus jeunes (18 à 34 ans). L'échantillonnage a ensuite été pondéré pour rendre les proportions conformes aux données du recensement de 2011.

	Pourcentage non pondéré	Proportions du recensement 2011
Région		
Colombie-Britannique	13 %	13 %
Alberta	11 %	11 %

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Prairies (Man., Sask.)	6 %	7 %
Ontario	38 %	38 %
Québec	24 %	24 %
Atlantique	7 %	7 %
Sexe		
Homme	46 %	48 %
Femme	54 %	52 %
Âge		
18 à 34 ans	21 %	28 %
35 à 54 ans	32 %	37 %
55 ans ou plus	47 %	35 %
Scolarité		
Études secondaires ou moins	28 %	36 %
Études postsecondaires en partie	30 %	38 %
Études universitaires ou plus	41 %	26 %
Revenu		
Moins de 40 000 \$	22 %	19 %
40 000 \$ à moins de 80 000 \$	27 %	31 %
80 000 \$ à moins de 100 000 \$	10 %	13 %
100 000 \$ ou plus	26 %	37 %
Je ne sais pas/Refus	16 %	S/O

Le tableau ci-dessous présente la répartition de l'échantillonnage non pondéré selon la région, l'âge et le sexe et en fonction des échantillonnages obtenus par téléphone fixe et cellulaire.

	Échantillonnage total	Téléphone fixe	Cellulaire
Canada	2 000	1 200	800
Région			
Colombie-Britannique	13 %	13 %	13 %
Alberta	11 %	11 %	11 %
Saskatchewan/Manitoba	6 %	6 %	6 %
Ontario	38 %	38 %	38 %
Québec	24 %	24 %	24 %
Provinces de l'Atlantique	7 %	7 %	7 %
Sexe			
Homme	46 %	42 %	51 %

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Femme	54 %	58 %	49 %
Âge			
18 à 34 ans	21 %	11 %	38 %
35 à 54 ans	32 %	30 %	34 %
55 ans ou plus	47 %	59 %	28 %
Scolarité			
Études secondaires ou moins	28 %	30 %	23 %
Études postsecondaires en partie	30 %	30 %	32 %
Études universitaires ou plus	41 %	39 %	45 %
Revenu			
Moins de 40 000 \$	22 %	22 %	23 %
40 000 \$ à moins de 80 000 \$	27 %	27 %	28 %
80 000 \$ à moins de 100 000 \$	10 %	9 %	11 %
100 000 \$ ou plus	27 %	25 %	27 %

Tout au long du présent rapport, des comparaisons ont été effectuées avec les sondages antérieurs menés en 2011 (ROP 012-11) et en 2006 (ROP 220-06). Pour consulter les rapports de ces sondages, il suffit de se rendre sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada et d'en faire la demande à l'aide du numéro de ROP.

Annexe B. Questionnaire quantitatif 2016 – Anglais

[LANGUAGE OF CALLER RECORDED AT GREETING]

[INTERVIEWER TO PROCEED WITH INTRODUCTION IN LANGUAGE OF RESPONDENT AT GREETING]

[INTRODUCTION]

Good morning/afternoon/evening. My name is _____ and I am calling from Ipsos, a national public opinion research company. Please let me assure you that we are not trying to sell anything.

[FOR USE IN QUEBEC/ATLANTIC CANADA]

Would you prefer to continue in English or French? **(CONTINUE IN LANGUAGE OF PREFERENCE OR ARRANGE CALL BACK IN OTHER LANGUAGE)**

Today, we are conducting a short survey on behalf of the Financial Consumer Agency of Canada, an independent federal Government agency working to protect and inform consumers of financial products and services. This survey will help measure Canadians' knowledge of the rights and responsibilities of financial consumers and financial institutions in Canada.

All responses will be kept strictly confidential and will remain anonymous. Responses are recorded in statistical form only. This survey is registered with the national survey registration system maintained by the Market Research and Intelligence Association (MRIA).

(IF NECESSARY: This survey will take approximately 11 minutes to complete.) Participation in this survey is completely voluntary.

[ASK IF LANDLINE SAMPLE]

[Single Punch PREQUAL]

S1a. We are looking to interview a broad cross section of the public. I'd like to speak to the youngest person in your household who is 18 years of age or older. Would that be you?

Yes

No

[IF YES, CONTINUE]

[IF NO, ALLOW RESPONDENT TO SEEK THE YOUNGEST HOUSEHOLD MEMBER AND REINTRODUCE]

[IF NOT AVAILABLE OR IF YOUNGEST MEMBER NOT INTERESTED, CAN SPEAK WITH MEMBER 18+ WITH THE LAST BIRTHDAY]

[ASK IF CELL SAMPLE]

[Single Punch PREQUAL]

S1b. Are you 18 years of age or older?

Yes **[CONTINUE]**

No **[THANK & TERMINATE]**

Don't know/Not sure/Refused (**DO NOT READ ALLOWED**)

[IF NO/DK/REF THANK & TERMINATE]

[ASK ALL]

[AGEYEAR]

Ageyear. In what year were you born? (**ENTER EXACT YEAR**)

(Valid range is) (1900-1997)

Prefer not to answer (**DO NOT READ ALLOWED**)

[ASK ALL]

[AGE2]

Age2. Have you celebrated your birthday this year or is it yet to come?

Yes

Yet to come

[HIDDEN VARIABLE [AGERANGE] – ALLOCATE FROM [AGE]

[AGERANGE]

18 to 34

35 to 49

50 to 54

55 to 64

65+

NO ANSWER

[ASK IF (CELLPHONE) SAMPLE]

[Single Punch PREQUAL]

C1. Do you have a traditional home phone that is a land line service?

Yes

No

Don't know/Not sure/Refused (**DO NOT READ ALLOWED**)

[IF DK/REF THANK & TERMINATE]

[ASK IF C1 IS 'YES']

[Single Punch PREQUAL]

C2. Which telephone do you consider your primary contact number?

Quel numéro de téléphone considérez-vous comme le principal numéro pour vous joindre ?

Landline

Cell

Both Equally

Don't know/Not sure/Refused (**DO NOT READ ALLOWED**)

[HIDDEN VARIABLE [PhonType]

[PHONTYPE]

	18-34	35+	Grand Total
1-Landline			
2-Cell			
3-Both Equally			
DK/REF			

[ASK FSAPROV, QFSA IF (CELLPHONE SAMPLE); OTHERWISE SKIP TO S2]

[LANDLINE REGION ALLOCATION BASED ON AREA CODE/EXCHANGE]

[ASK FSAPROV IF (CELLPHONE); OTHERWISE SKIP TO S2]

[FSAPROV]

[Single Punch PREQUAL]

[QUOTA]

Fsaprov. And what province do you live in?

British Columbia

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Quebec

New Brunswick

Nova Scotia

PEI (Prince Edward Island)

Newfoundland and Labrador

Yukon

North West Territories

Nunavut

Don't know/Not sure/Refused (**DO NOT READ ALOUD**)

[IF FSAProv = DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

[HIDDEN VARIABLE [PROVINCE] – ALLOCATE CELLPHONE SAMPLE FROM FSAPROV / ALLOCATE LANDLINE SAMPLE TO PROVINCE BASED ON AREA CODE/EXCHANGE. USE PROVINCE FROM FSAPROV]

[PROVINCE]

BRITISH COLUMBIA

ALBERTA



SASKATCHEWAN

MANITOBA

ONTARIO

QUEBEC

NEW BRUNSWICK

NOVA SCOTIA

PEI (PRINCE EDWARD ISLAND)

NEWFOUNDLAND AND LABRADOR

YUKON

NORTH WEST TERRITORIES

NUNAVUT

[ASK FSAPROV IF (CELLPHONE); OTHERWISE SKIP TO S2]

[NUMERICAL RESPONSE]

QFSA. Just to make sure that you are eligible for the survey, can I get the first three digits of your postal code?

[INSERT POSTAL CODE MODULE]

[IF CELLPHONE AND QFSA=DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

[ASK ALL]

[Single Punch PREQUAL]

S2. Do you or does anyone in your household work for an advertising or market research firm or for the media?

Yes

No

Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALLOWED)**

[IF YES OR DK/REF AT QS2, THANK AND TERMINATE]

[RECORD FOR ALL]

[QUOTA]

[RESP_GENDER]

[Single Punch PREQUAL]

[RESP_GENDER.] [RECORD GENDER – DO NOT ASK]

Male

Female

[MQB]

[ASK ALL]

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

Q1-Q6. I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false – or if you don't know. The first/next statement is... (READ STATEMENTS, ENTER SINGLE RESPONSE FOR EACH STATEMENT)

[STATEMENTS]

[RANDOMIZE]

Q1_ A bank cannot refuse to open an account for you only because you have filed for bankruptcy, or don't have any money or a job.

Q2_ When you open an account, the bank must give you a written statement of all service fees and charges.

Q3_ You won't pay interest on a cash advance as long as you pay your credit card balance in full by the due date indicated on your statement.

Q4_ Financial institutions permit account holders to share their PIN with other family members, such as a spouse.

Q5_ If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will always have to pay a penalty equal to three months' interest.

Q6_ If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will never have to pay a penalty greater than three months' interest.

[ANSWER OPTIONS]

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

True

False

Don't know/Not sure/Refused (**DO NOT READ ALOUD**)

[ASK ALL]

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

Q7-Q8. Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements. (**READ STATEMENTS, ENTER SINGLE RESPONSE FOR EACH STATEMENT**)

Q7_ Financial institutions have a legal duty to provide clear information to consumers.

Q8_ You are very clear about your rights if you have a problem with a financial institution.

[ANSWER OPTIONS]

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

Strongly agree

Fortement d'accord

Somewhat agree

Plutôt d'accord

Somewhat disagree

Plutôt en désaccord

Strongly disagree

Fortement en désaccord



Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD)**

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[ASK ALL]

Q9. Some people keep their PIN on a piece of paper in their wallet, along with their debit card. If the wallet is stolen and the card and PIN are used to take money from an account, who is liable for the money lost? **(READ STATEMENTS, ENTER SINGLE RESPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[RANDOMIZE]

The financial institution only

Both the financial institution and the card-holder, equally

The card-holder only

Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q10. If two people open a joint savings or chequing account, which ONE of the following most accurately describes who is responsible for that account? **(READ STATEMENTS, ENTER SINGLE RESPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[RANDOMIZE]

Each person is responsible for half of the account

Both persons are responsible for the entire account

Only one person is responsible for the entire account

The person with the highest income is responsible for the entire account

Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q11. What if you, as the primary holder of a credit card, arrange for a second person to be able to use your credit card, which ONE of the following most accurately describes your responsibility for debt incurred by that person on the card? **(READ STATEMENTS, ENTER SINGLE RESPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[RANDOMIZE]

You are not responsible for any debt the other person incurs on the card

You and the other person are each responsible for half the total debt on the card

You are only responsible for the debt incurred on the card by the other person if they are less than 18 years old

You are entirely responsible for any debt the other person incurs on the card

Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]



Q12. Do you happen to know the cost of obtaining a copy of your credit report? Would you say...? **(READ STATEMENTS, ENTER SINGLE RESPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[RANDOMIZE]

No costs both by mail and the Internet

Some costs both by mail and the Internet

No cost by mail but some costs by the Internet

No cost by the internet, but some costs by mail

Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q13. Would you know how to dispute an entry on your credit report? **(SINGLE RESPONSE)**

[ANSWER OPTIONS]

[SINGLE PUNCH]

Yes

No

Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD)**

[ASK ALL]

Q14. I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think the following statement is true or false or if you don't know: **(READ STATEMENT, ENTER SINGLE RESPONSE)**

[STATEMENT]

All fees associated with a prepaid card must be listed on the packaging of the prepaid card.

[ANSWER OPTIONS]

[SINGLE PUNCH]

True

False

Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD)**

[ASK ALL]

Q15. Next, I will read you a statement and a list of possible responses. Please complete the statement by choosing one response. **(READ ALL RESPONSES BEFORE ACCEPTING SINGLE ANSWER)**

[STATEMENT]

You can cancel your credit card by: **(READ STATEMENT, ENTER SINGLE RESPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[HOLD STABLE]

a. destroying it

b. not using it



c. contacting the financial institution that issued your credit card
Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q16-Q19. I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false – or if you don't know. The first/next statement is...
(READ STATEMENTS, ENTER SINGLE RESPONSE FOR EACH STATEMENT)

[STATEMENT]

[RANDOMIZE]

Q16_ A bank can issue you a credit card without your prior approval.

Q17_ There is no time limit for reporting fraudulent transactions on your credit card to your financial institution.

Q18_ Consumers can cash a federal government cheque for free at any bank.

Q19_ If you deposit a cheque at a branch with a bank teller, the bank does not have to give you access to any of your funds immediately.

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

True

False

Don't know/Not sure/Refused **(DO NOT READ ALOUD)**

[DEMOGRAPHICS]

[INTRODUCTION]

Finally, I just have a few questions that allow us to group responses and to sort the information we collect. Please be assured, all your responses will be kept completely confidential.

[ASK ALL]

[Education]

EDU. What is the highest level of formal education that you have completed? **(READ LIST UNTIL INTERRUPTED)**

Grade 8 or less

Some high school

High School diploma or equivalent

Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma

College, CEGEP or other non-university certificate or diploma

University certificate or diploma below bachelor's level

Bachelor's degree

Post graduate degree above bachelor's level

Prefer not to answer **[DO NOT READ ALOUD]**

[Language Spoken at Home]



HLANG. What language do you speak most often at home? **(READ LIST - ACCEPT ALL THAT APPLY)**

- English
- French
- Other **[SPECIFY]**
- Prefer not to answer **[DO NOT READ ALOUD]**

[Employment Status]

EMPLOY. Which of the following categories best describes your current employment status? Are you... **(READ LIST IN FULL- ACCEPT ONE ANSWER ONLY)**

- Working full-time, that is, 35 or more hours per week?
- Working part-time, that is, less than 35 hours per week?
- Self-employed?
- Unemployed, but looking for work?
- A student attending school full-time?
- Retired?
- Not in the workforce? **[FULL-TIME HOMEMAKER, UNEMPLOYED, NOT LOOKING FOR WORK]**
- Other – **(DO NOT SPECIFY)**
- Prefer not to answer **(DO NOT READ ALOUD)**

[Household Income]

INCOME. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes? **(READ LIST UNTIL INTERRUPTED)**

- Under \$20,000
- \$20,000 to just under \$40,000
- \$40,000 to just under \$60,000
- \$60,000 to just under \$80,000
- \$80,000 to just under \$100,000
- \$100,000 to just under \$150,000
- \$150,000 and above
- Prefer not to answer **(DO NOT READ ALOUD)**

Annexe C. Questionnaire quantitatif 2016 – Français

[LANGUAGE OF CALLER RECORDED AT GREETING]

[INTERVIEWER TO PROCEED WITH INTRODUCTION IN LANGUAGE OF RESPONDENT AT GREETING]

[INTRODUCTION]

Bonjour/bonsoir. Je m'appelle _____ et je travaille pour Ipsos, une entreprise nationale de recherche sur l'opinion publique. En premier lieu, laissez-moi vous rassurer, je n'essaie pas de vous vendre quoi que ce soit.

Aujourd'hui, nous réalisons un sondage pour l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, un organisme indépendant du gouvernement fédéral dont la mission est de protéger et d'informer les consommateurs de produits et de services financiers. Ce sondage permettra d'évaluer les connaissances des Canadiens sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers et des institutions financières au Canada.

[FOR USE IN QUEBEC/ATLANTIC CANADA]

Préférez-vous continuer en français ou en anglais ? **(CONTINUE EN LANGUE DE PRÉFÉRENCE OU RAPPELER)**

Toutes les réponses sont confidentielles et anonymes; elles sont uniquement enregistrées sous forme de statistiques. Ce sondage est enregistré auprès du système national d'enregistrement des sondages de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).

(AU BESOIN : Le sondage dure environ 11 minutes.) La participation au sondage est entièrement volontaire.

[ASK IF LANDLINE SAMPLE]

[Single Punch PREQUAL]

S1a. Nous désirons nous entretenir avec des personnes de tous les horizons. Puis-je parler au plus jeune membre de votre foyer âgé de 18 ans ou plus ? Est-ce vous ?

Oui

Non

[IF YES, CONTINUE]

[IF NO, ALLOW RESPONDENT TO SEEK THE YOUNGEST HOUSEHOLD MEMBER AND REINTRODUCE]

[IF NOT AVAILABLE OR IF YOUNGEST MEMBER NOT INTERESTED, CAN SPEAK WITH MEMBER 18+ WITH THE LAST BIRTHDAY]

[ASK IF CELL SAMPLE]

[Single Punch PREQUAL]

S1b. Avez-vous 18 ans ou plus ?



Oui **[CONTINUE]**

Non **[THANK & TERMINATE]**

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[IF NO/DK/REF THANK & TERMINATE]

[ASK ALL]

[AGEYEAR]

Ageyear. En quelle année êtes-vous né ? **(ENTRER L'ANNÉE EXACTE)**

(Valid range is) (1900-1997)

Préfère ne pas répondre **(NE PAS LIRE)**

[ASK ALL]

[AGE2]

Age2. Votre anniversaire de naissance est-il déjà passé ou le fêterez-vous dans les mois à venir ?

Oui

Est encore à venir

[HIDDEN VARIABLE [AGERANGE] – ALLOCATE FROM [AGE]

[AGERANGE]

18 to 34

35 to 49

50 to 54

55 to 64

65+

NO ANSWER

[ASK IF (CELLPHONE) SAMPLE]

[Single Punch PREQUAL]

C1. Avez-vous un service de téléphone fixe traditionnel à votre domicile ?

Oui

Non

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[IF DK/REF THANK & TERMINATE]

[ASK IF C1 IS 'YES']

[Single Punch PREQUAL]

C2. Quel numéro de téléphone considérez-vous comme le principal numéro pour vous joindre ?

Téléphone fixe

Téléphone cellulaire



Tous deux également

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[HIDDEN VARIABLE [PhonType]

[PHONTYPE]

	18-34	35+	Grand Total
1-Landline			
2-Cell			
3-Both Equally			
DK/REF			

[ASK FSAPROV, QFSA IF (CELLPHONE SAMPLE); OTHERWISE SKIP TO S2]

[LANDLINE REGION ALLOCAITON BASED ON AREA CODE/EXCHANGE]

[ASK FSAPROV IF (CELLPHONE); OTHERWISE SKIP TO S2]

[FSAPROV]

[Single Punch PREQUAL]

[QUOTA]

Fsaprov. Et quelle province habitez-vous ?

Colombie-Britannique

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Québec

Nouveau-Brunswick

Nouvelle-Écosse

l'île du Prince-Édouard

Terre-Neuve et Labrador

Yukon

(territoires du) Nord-Ouest

Nunavut

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[IF FSAProv = DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

[HIDDEN VARIABLE [PROVINCE] – ALLOCATE CELLPHONE SAMPLE FROM FSAPROV / ALLOCATE LANDLINE SAMPLE TO PROVINCE BASED ON AREA CODE/EXCHANGE. USE PROVINCE FROM FSAPROV]

[PROVINCE]

BRITISH COLUMBIA



ALBERTA
SASKATCHEWAN
MANITOBA
ONTARIO
QUEBEC
NEW BRUNSWICK
NOVA SCOTIA
PEI (PRINCE EDWARD ISLAND)
NEWFOUNDLAND AND LABRADOR
YUKON
NORTH WEST TERRITORIES
NUNAVUT

[ASK FSAPROV IF (CELLPHONE); OTHERWISE SKIP TO S2]

[NUMERICAL RESPONSE]

QFSA. Afin de vérifier que vous êtes admissible au sondage, pourriez-vous me donner les trois premiers caractères de votre code postal ?

[INSERT POSTAL CODE MODULE]

[IF CELLPHONE AND QFSA=DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

[ASK ALL]

[Single Punch PREQUAL]

S2. Est-ce que vous-même ou un autre membre de votre foyer travaillez pour une agence de publicité, une firme d'étude de marché ou un média ?

Oui

Non

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[IF YES OR DK/REF AT QS2, THANK AND TERMINATE]

[RECORD FOR ALL]

[QUOTA]

[RESP_GENDER]

[Single Punch PREQUAL]

[RESP_GENDER.] [RECORD GENDER – DO NOT ASK]

Une homme

Une femme

[MQB]

[ASK ALL]

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

Q1-Q6. J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est... (LIRE LES ÉNONCÉS, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE POUR CHAQUE ÉNONCÉ)

[STATEMENTS]

[RANDOMIZE]

Q1_ Une banque ne peut refuser de vous ouvrir un compte, seulement parce que vous avez déclaré faillite ou que vous n'avez pas d'argent ou d'emploi.

Q2_ Lorsque vous ouvrez un compte, la banque doit vous fournir un relevé écrit de tous les frais de service et tarifs.

Q3_ Vous ne paierez pas d'intérêt sur une avance de fonds tant que vous paierez au complet le solde de votre carte de crédit avant la date indiquée sur votre relevé.

Q4_ Les institutions financières permettent aux titulaires de compte de communiquer leur numéro d'identification personnel (NIP) aux membres de leur famille, comme un conjoint.

Q5_ Si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous devrez toujours payer une pénalité égale à trois mois d'intérêt.

Q6_ Si vous voulez rembourser complètement ou renégocier votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, vous n'aurez jamais à payer une pénalité de plus de trois mois d'intérêt.

[ANSWER OPTIONS]

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

Vrai

Faux

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus (**NE PAS LIRE**)

[ASK ALL]

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

Q7-Q8. Veuillez me dire si vous êtes fortement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec les énoncés suivants. (**LIRE LES ÉNONCÉS, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE POUR CHAQUE ÉNONCÉ**)

Q7_ Les institutions financières ont l'obligation légale de fournir des renseignements clairs aux consommateurs.

Q8_ Vous connaissez bien vos droits en cas de problèmes avec une institution financière.

[ANSWER OPTIONS]

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

Fortement d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt en désaccord

Fortement en désaccord

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus (**NE PAS LIRE**)

[ASK ALL]

Q9. Certaines personnes conservent leur NIP sur un papier dans leur portefeuille, ainsi que leur carte de débit. Si le portefeuille est volé et que la carte et le NIP sont utilisés pour retirer de l'argent d'un compte, qui a la responsabilité de l'argent perdu ? **(LIRE LES ÉNONCÉS, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[RANDOMIZE]

- L'institution financière seulement
- L'institution financière et le détenteur de la carte, à parts égales
- Le détenteur de la carte seulement
- Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q10. Si deux personnes ouvrent un compte d'épargne ou un compte chèques conjoint, LEQUEL des énoncés suivants décrit le mieux qui est responsable pour ce compte ? **(LIRE LES ÉNONCÉS, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[RANDOMIZE]

- Chaque personne est responsable de la moitié du compte
- Les deux personnes sont responsables de l'ensemble du compte
- Une seule personne est responsable de l'ensemble du compte
- La personne au revenu le plus élevé est responsable de l'ensemble du compte
- Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q11. Si vous, le principal détenteur d'une carte de crédit, acceptiez qu'une seconde personne puisse utiliser votre carte, laquelle des affirmations suivantes décrit le mieux votre responsabilité pour les dettes occasionnées par cette autre personne avec votre carte ? **(LIRE LES ÉNONCÉS, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[RANDOMIZE]

- Vous n'êtes pas responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte
- L'autre personne et vous êtes chacun responsable de la moitié de l'ensemble des dettes contractées à l'aide de la carte
- Vous êtes responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte seulement si cette personne est âgée de moins de 18 ans
- Vous êtes entièrement responsable des dettes contractées par l'autre personne à l'aide de la carte
- Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q12. Avez-vous une idée du coût pour obtenir une copie de votre dossier de crédit ? Croyez-vous que...? **(LIRE LES ÉNONCÉS, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[RANDOMIZE]

C'est gratuit par la poste et par Internet

Il en coûte quelque chose par la poste et par Internet

C'est gratuit par la poste, mais il en coûte quelque chose par Internet

C'est gratuit par Internet, mais il en coûte quelque chose par la poste

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q13. Sauriez-vous comment contester une entrée dans votre dossier de crédit ? **(UNE SEULE RÉPONSE)**

[ANSWER OPTIONS]

[SINGLE PUNCH]

Oui

Non

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[ASK ALL]

Q14. J'aimerais savoir si l'énoncé suivant est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. **(LIRE L'ÉNONCÉ, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE)**

[STATEMENT]

Tous les frais liés à une carte prépayée doivent être précisés sur l'emballage de cette carte.

[ANSWER OPTIONS]

[SINGLE PUNCH]

Vrai

Faux

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[ASK ALL]

Q15. Je vais maintenant vous lire un énoncé ainsi qu'une liste de réponses possibles. Veuillez compléter l'énoncé en choisissant une réponse. **(LIRE TOUTES LES RÉPONSES AVANT D'EN ACCEPTER UNE)**

[STATEMENT]

Vous pouvez annuler votre carte de crédit en : **(LIRE L'ÉNONCÉ, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE)**

[SINGLE PUNCH]

[HOLD STABLE]

- a. la détruisant
- b. ne vous en servant pas
- c. communiquant avec l'institution financière qui a émis votre carte

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE) [ANCHOR LAST]**

[ASK ALL]

Q16-Q19. J'aimerais savoir si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux à votre connaissance – ou si vous ne savez pas. Le premier/prochain énoncé est... **(LIRE LES ÉNONCÉS, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE POUR CHAQUE ÉNONCÉ)**

[STATEMENT]

[RANDOMIZE]

Q16_ Une banque peut émettre une carte de crédit à votre nom sans avoir d'abord reçu votre approbation.

Q17_ Il n'existe aucune date limite pour signaler à votre institution financière des opérations frauduleuses portées à votre compte de carte de crédit.

Q18_ Les consommateurs peuvent encaisser gratuitement dans n'importe quelle banque un chèque du gouvernement fédéral.

Q19_ Si vous déposez un chèque au comptoir d'une succursale, la banque n'est en rien tenue de vous donner immédiatement accès à votre argent, en tout ou en partie.

[SINGLE PUNCH PER ATTRIBUTE]

Vrai

Faux

Je ne sais pas/Pas sûr/Refus **(NE PAS LIRE)**

[DEMOGRAPHICS]

[INTRODUCTION]

Il ne me reste que quelques questions qui nous permettront de regrouper les réponses et trier les informations que nous recueillons. Vous pouvez être assuré que toutes vos réponses resteront strictement confidentielles.

[ASK ALL]

[Education]

EDU. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint ? **(LIRE LA LISTE JUSQU'À CE QU'ON VOUS INTERROMPE)**

8e année ou moins

Études secondaires non terminées

Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent

Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers

Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire

Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat

Baccalauréat
Certificat universitaire supérieur au baccalauréat
Préfère ne pas répondre **[NE PAS LIRE]**

[Language Spoken at Home]

HLANG. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison ? **(LIRE LA LISTE - ACCEPTER TOUS LES CHOIX PERTINENTS)**

Anglais
Français
Autre **[PRÉCISER]**
Préfère ne pas répondre **[NE PAS LIRE]**

[Employment Status]

EMPLOY. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel ? Êtes-vous : **(LIRE LA LISTE AU COMPLET - N'ACCEPTER QU'UNE SEULE RÉPONSE)**

Employé ou employée à temps plein (35 heures par semaine ou plus) ?
Employé ou employée à temps partiel (moins de 35 heures par semaine) ?
Travailleur ou travailleuse autonome ?
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi ?
Étudiant ou étudiante à temps plein ?
Retraité ou retraitée ?
Absent ou absente du marché du travail ? **[AU FOYER À TEMPS PLEIN, SANS EMPLOI ET N'EN RECHERCHANT PAS]**
Autre – **(NE PAS PRÉCISER)**
Préfère ne pas répondre **(NE PAS LIRE)**

[Household Income]

INCOME. Dans quelle échelle salariale se trouve votre revenu familial total, c'est-à-dire le total des revenus avant impôts de toutes les personnes habitant avec vous ? **(LIRE LA LISTE JUSQU'À CE QU'ON VOUS INTERROMPE)**

Moins de 20 000 \$
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$
150 000 \$ et plus
Préfère ne pas répondre **(NE PAS LIRE)**

Annexe D. Tableaux de données

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Table of Contents

Q1-Q6. (Correct Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q1-Q6. (Incorrect Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q1-Q6. (True Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q1-Q6. (False Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q1-Q6. (Don't know/Not sure/Refused Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q1-Q6. (Correct Answers) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q1-Q6. (Number Of Correct Answers) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q1. (A bank cannot refuse to open an account for you only because you have filed for bankruptcy, or don't have any money or a job.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q2. (When you open an account, the bank must give you a written statement of all service fees and charges.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q3. (You won't pay interest on a cash advance as long as you pay your credit card balance in full by the due date indicated on your statement.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q4. (Financial institutions permit account holders to share their PIN with other family members, such as a spouse.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q5. (If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will always have to pay a penalty equal to three months' interest.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q6. (If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will never have to pay a penalty greater than three months' interest) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q7/Q8. (Strongly Agree/Somewhat Agree Summary) Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements

Q7/Q8. (Strongly Disagree/Somewhat Disagree Summary) Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements

Q7. (Financial institutions have a legal duty to provide clear information to consumers.) Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements

Q8. (You are very clear about your rights if you have a problem with a financial institution.) Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements



Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q9. Some people keep their PIN on a piece of paper in their wallet, along with their debit card. If the wallet is stolen and the card and PIN are used to take money from an account, who is liable for the money lost?

Q10. If two people open a joint savings or chequing account, which ONE of the following most accurately describes who is responsible for that account?

Q11. What if you, as the primary holder of a credit card, arrange for a second person to be able to use your credit card, which ONE of the following most accurately describes your responsibility for debt incurred by that person on the card?

Q12. Do you happen to know the cost of obtaining a copy of your credit report? Would you say...?

Q13. Would you know how to dispute an entry on your credit report?

Q14. I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think the following statement is true or false or if you don't know: All fees associated with a prepaid card must be listed on the packaging of the prepaid card.

Q15. Next, I will read you a statement and a list of possible responses. Please complete the statement by choosing one response. You can cancel your credit card by:

Q16-Q19. (Correct Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q16-Q19. (Incorrect Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q16-Q19. (True Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q16-Q19. (False Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q16-Q19. (Don't know/Not sure/Refused Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q16-Q19. (Correct Answers) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q16-Q19. (Number Of Correct Answers) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q16. (A bank can issue you a credit card without your prior approval.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q17. (There is no time limit for reporting fraudulent transactions on your credit card to your financial institution.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q18. (Consumers can cash a federal government cheque for free at any bank.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

Q19. (If you deposit a cheque at a branch with a bank teller, the bank does not have to give you access to any of your funds immediately.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

agerange. age range

Province:

sexfix. Sex of respondent:

edu. What is the highest level of formal education that you have completed?

hlang. What language do you speak most often at home?

employ. Which of the following categories best describes your current employment status? Are you...

hinc. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes?

mobile. INTERVIEWER: Record Wave:



Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

G1-G6. (Correct Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	15 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
A bank cannot refuse to open an account for you only because you have filed for bankruptcy, or don't have any money or a job.	589	63	52	30	224	177	43	290	299	163	226	200	57	90	184	256	133	85	310	379	167	60	
	29%	23%	24%	23%	29%	37%	30%	30%	29%	29%	31%	29%	35%	25%	30%	30%	30%	29%	31%	27%	37%	29%	
						BCDE							N								TV		
When you open an account, the bank must give you a written statement of all service fees and charges.	1699	224	181	99	656	420	118	816	883	478	644	577	122	300	526	732	361	260	852	1188	389	188	
	85%	83%	85%	75%	86%	88%	83%	86%	85%	86%	87%	82%	75%	82%	86%	87%	81%	88%	86%	84%	86%	89%	
			D		D	D					L				M	MN	Q	Q					
You won't pay interest on a cash advance as long as you pay your credit card balance in full by the due date indicated on your statement.	777	125	80	52	318	146	56	378	398	181	309	286	42	118	224	387	115	102	455	597	144	63	
	39%	46%	38%	39%	42%	30%	39%	39%	38%	32%	42%	41%	26%	32%	37%	46%	26%	34%	46%	42%	32%	30%	
		F			F						J	J			M	MNO	Q	QR	UV				
Financial institutions permit account holders to share their PIN with other family members, such as a spouse.	1392	175	143	78	546	357	93	648	744	379	551	462	94	234	425	630	273	195	748	974	343	127	
	70%	65%	67%	59%	72%	75%	65%	68%	72%	68%	74%	66%	58%	64%	70%	75%	61%	66%	76%	69%	76%	60%	
					BD	BCDG					JL				M	MNO			QR	V	TV		
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will always have to pay a penalty equal to three months' interest.	680	99	69	37	262	167	46	375	306	152	290	238	33	84	207	351	112	85	405	483	154	69	
	34%	37%	32%	28%	34%	35%	32%	39%	29%	27%	39%	34%	20%	23%	34%	42%	25%	29%	41%	34%	34%	33%	
								I			JL	J				MN	MNO		QR				
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will never have to pay a penalty greater than three months' interest.	693	83	80	36	266	169	58	370	323	171	297	224	36	110	217	323	113	84	410	499	166	48	
	35%	31%	38%	27%	35%	35%	41%	38%	31%	31%	40%	32%	22%	30%	36%	38%	25%	28%	42%	35%	37%	23%	
							BD	I			JL				M	MN			QR	V	V		

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - BC/DE/FG - HI - J/K/L - MN/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formula used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

G1-G6. (Incorrect Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
A bank cannot refuse to open an account for you only because you have filed for bankruptcy, or don't have any money or a job.	713	88	82	45	266	179	54	335	378	214	280	220	50	126	234	297	176	109	345	501	162	81
	36%	33%	38%	34%	35%	37%	38%	35%	36%	38%	38%	31%	31%	34%	38%	35%	40%	37%	35%	35%	36%	38%
When you open an account, the bank must give you a written statement of all service fees and charges.	108	13	15	15	30	27	8	54	54	30	35	43	12	22	28	46	32	12	49	73	28	11
	5%	5%	7%	11%	4%	6%	6%	6%	5%	5%	5%	6%	7%	6%	5%	5%	7%	4%	5%	5%	6%	5%
You won't pay interest on a cash advance as long as you pay your credit card balance in full by the due date indicated on your statement.	1012	109	117	64	363	287	72	491	521	311	358	344	91	201	334	377	261	168	455	665	266	120
	51%	40%	55%	49%	48%	60%	51%	51%	50%	36%	48%	49%	56%	55%	55%	45%	57%	57%	46%	47%	59%	57%
Financial institutions permit account holders to share their PIN with other family members, such as a spouse.	389	62	55	34	130	76	32	196	193	119	121	148	43	75	133	133	111	72	155	278	72	52
	19%	23%	26%	26%	17%	16%	23%	20%	19%	21%	16%	21%	26%	21%	22%	16%	25%	24%	16%	20%	16%	25%
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will always have to pay a penalty equal to three months' interest.	591	75	70	37	214	154	41	279	312	141	218	232	60	123	175	225	131	94	296	409	147	55
	30%	28%	33%	28%	28%	32%	29%	29%	30%	25%	29%	33%	37%	34%	29%	27%	29%	32%	30%	29%	33%	26%
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will never have to pay a penalty greater than three months' interest.	482	66	46	31	179	137	22	242	240	120	173	189	50	90	145	193	129	76	231	313	125	61
	24%	25%	22%	24%	23%	29%	16%	25%	23%	21%	23%	27%	31%	25%	24%	23%	29%	26%	23%	22%	28%	29%

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

G1-G6. (True Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
A bank cannot refuse to open an account for you only because you have filed for bankruptcy, or don't have any money or a job.																							
	589	63	52	30	224	177	43	290	299	163	226	200	57	90	184	256	133	85	310	379	167	60	
	29%	23%	24%	23%	29%	37%	30%	30%	29%	29%	31%	29%	35%	25%	30%	30%	30%	29%	31%	27%	37%	29%	
When you open an account, the bank must give you a written statement of all service fees and charges.																							
	1699	224	181	99	656	420	118	816	883	478	644	577	122	300	526	732	361	260	852	1188	389	188	
	85%	83%	85%	75%	86%	88%	83%	85%	85%	86%	87%	82%	75%	82%	86%	87%	81%	88%	86%	84%	86%	89%	
You won't pay interest on a cash advance as long as you pay your credit card balance in full by the due date indicated on your statement.																							
	1012	109	117	64	363	287	72	491	521	311	358	344	91	201	334	377	261	168	455	665	266	120	
	51%	40%	55%	49%	48%	60%	51%	51%	50%	56%	48%	49%	56%	55%	55%	45%	59%	57%	46%	47%	59%	57%	
Financial institutions permit account holders to share their PIN with other family members, such as a spouse.																							
	389	62	55	34	130	76	32	196	193	119	121	148	43	75	133	133	111	72	155	278	72	52	
	19%	23%	26%	26%	17%	16%	23%	20%	19%	21%	16%	21%	26%	21%	22%	16%	25%	24%	16%	20%	16%	25%	
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will always have to pay a penalty equal to three months' interest.																							
	591	75	70	37	214	154	41	279	312	141	218	232	60	123	175	225	131	94	296	409	147	55	
	30%	28%	33%	28%	28%	32%	29%	29%	30%	25%	29%	33%	37%	34%	29%	27%	29%	32%	30%	29%	33%	26%	
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will never have to pay a penalty greater than three months' interest.																							
	482	66	46	31	179	137	22	242	240	120	173	189	50	90	145	193	129	76	231	313	125	61	
	24%	25%	22%	24%	23%	29%	16%	25%	23%	21%	23%	27%	31%	25%	24%	23%	29%	26%	23%	22%	28%	29%	

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

G1-G6. (False Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age				Education			Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
A bank cannot refuse to open an account for you only because you have filed for bankruptcy, or don't have any money or a job.																							
	713	88	82	45	266	179	54	335	378	214	280	220	50	126	234	297	176	109	345	501	162	81	
	36%	33%	38%	34%	35%	37%	38%	35%	36%	38%	38%	31%	31%	34%	38%	35%	40%	37%	35%	35%	36%	38%	
When you open an account, the bank must give you a written statement of all service fees and charges.																							
	108	13	15	15	30	27	8	54	54	30	35	43	12	22	28	46	32	12	49	73	28	11	
	5%	5%	7%	11% BEF	4%	6%	6%	6%	5%	5%	5%	6%	7%	6%	5%	5%	7%	4%	5%	5%	6%	5%	
You won't pay interest on a cash advance as long as you pay your credit card balance in full by the due date indicated on your statement.																							
	777	125	80	52	318	146	56	378	398	181	309	286	42	118	224	387	115	102	455	597	144	63	
	39%	46%	38%	39%	42%	30%	39%	39%	38%	32%	42%	41%	26%	32%	37%	46%	26%	34%	46%	42%	32%	30%	
Financial institutions permit account holders to share their PIN with other family members, such as a spouse.		F			F						J	J			M	MNO		Q	QR	UV			
	1392	175	143	78	546	357	93	648	744	379	551	462	94	234	425	630	273	195	748	974	343	127	
	70%	65%	67%	59%	72% BD	75% BDOG	65%	68%	72%	68%	74% JL	66%	58%	64%	70% M	75% MNO	61%	66%	76% QR	69% V	76% TV	60%	
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will always have to pay a penalty equal to three months' interest.																							
	680	99	69	37	262	167	46	375	306	152	290	238	33	84	207	351	112	85	405	483	154	69	
	34%	37%	32%	28%	34%	35%	32%	39%	29%	27%	39%	34%	20%	23%	34% MN	42% MNO	25%	29%	41% QR	34% V	34% V	33%	
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will never have to pay a penalty greater than three months' interest.								I			JL	J											
	693	83	80	36	266	169	58	370	323	171	297	224	36	110	217	323	113	84	410	499	166	48	
	35%	31%	38%	27%	35%	35%	41% BD	38% I	31%	31%	40% JL	32%	22%	30%	36% M	38% MN	25%	28%	42% QR	35% V	37% V	23%	

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

G1-G6: (Don't know/Not sure/Refused Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
A bank cannot refuse to open an account for you only because you have filed for bankruptcy, or don't have any money or a job.	698	119	80	57	274	123	45	335	363	182	234	282	55	149	191	291	136	103	333	535	121	69
	35%	44%	37%	43%	36%	26%	32%	35%	35%	33%	32%	40%	34%	41%	31%	34%	31%	35%	34%	38%	27%	33%
		EPG	F	F	F							JK		OP						U		
When you open an account, the bank must give you a written statement of all service fees and charges.	194	32	18	18	78	31	16	90	103	50	62	82	28	43	54	65	52	24	86	154	35	11
	10%	12%	8%	13%	10%	7%	11%	9%	10%	9%	8%	12%	17%	12%	9%	8%	12%	8%	9%	11%	8%	5%
		F		F	F							K	OP	P						V		
You won't pay interest on a cash advance as long as you pay your credit card balance in full by the due date indicated on your statement.	211	36	17	16	83	45	14	91	120	66	73	72	29	47	50	80	69	26	77	152	41	26
	11%	13%	8%	12%	11%	10%	10%	9%	12%	12%	10%	10%	18%	13%	8%	9%	15%	9%	8%	11%	9%	13%
													OP	O			RS					
Financial institutions permit account holders to share their PIN with other family members, such as a spouse.	219	33	16	20	88	46	17	116	104	60	68	91	25	56	50	81	61	30	85	162	37	31
	11%	12%	7%	15%	12%	10%	12%	12%	10%	11%	9%	13%	15%	15%	8%	10%	14%	10%	9%	11%	8%	15%
				C								K	OP	OP			S			U		U
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will always have to pay a penalty equal to three months' interest.	729	96	76	57	287	157	55	306	423	265	232	232	69	158	226	267	202	118	285	522	151	86
	36%	36%	35%	43%	38%	33%	39%	32%	41%	47%	31%	33%	43%	43%	37%	32%	45%	40%	29%	37%	33%	41%
				F					H	KL			P	P	P		S	S				
If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will never have to pay a penalty greater than three months' interest.	825	120	88	65	318	173	61	349	477	267	270	288	76	165	246	327	202	136	346	602	160	101
	41%	45%	41%	49%	42%	36%	43%	36%	46%	48%	36%	41%	47%	45%	40%	39%	45%	46%	35%	43%	35%	48%
		F		F					H	KL				P			S	S		U		U

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

G1-Q6. (Correct Answers) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Zero	45	8	3	10	17	5	3	20	25	7	10	28	14	11	10	8	15	6	11	36	6	5
	2%	3%	1%	7%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	4%	9%	3%	2%	1%	3%	2%	1%	3%	1%	2%
Net CORRECT ANSWERS				CEFG								JK	NOP	P			S					
	1955	262	212	122	747	473	139	940	1015	551	730	674	147	354	599	836	430	290	975	1378	445	205
One or more	98%	97%	99%	93%	98%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	96%	91%	97%	98%	99%	97%	98%	99%	97%	99%	98%
			D	D	D	D	D			L	L		M	M	MN			Q				
	1955	262	212	122	747	473	139	940	1015	551	730	674	147	354	599	836	430	290	975	1378	445	205
	98%	97%	99%	93%	98%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	96%	91%	97%	98%	99%	97%	98%	99%	97%	99%	98%
			D	D	D	D	D			L	L		M	M	MN			Q				
	1714	224	188	100	661	421	119	829	885	465	664	584	117	291	537	754	352	248	894	1212	396	169
Two or more	86%	83%	88%	76%	87%	88%	83%	86%	85%	83%	90%	83%	72%	80%	88%	89%	79%	84%	91%	86%	88%	80%
			D		D	D				JK					MN	MN			QR	V	V	
	1206	155	124	66	471	304	85	600	605	291	504	410	77	180	380	562	212	159	689	853	289	104
Three or more	60%	58%	58%	50%	62%	64%	60%	63%	58%	52%	68%	58%	47%	49%	62%	67%	48%	53%	70%	60%	64%	50%
					D	D				J	J				MN	MN			QR	V	V	
	648	92	65	29	253	164	45	332	316	147	286	215	32	81	196	335	89	85	401	456	163	54
Four or more	32%	34%	30%	22%	33%	34%	32%	35%	30%	26%	39%	31%	20%	22%	32%	40%	20%	28%	41%	32%	36%	26%
			D		D	D				JK					MN	MNO			QR	V	V	
	248	29	16	11	111	60	21	142	107	55	107	86	8	23	63	152	23	24	172	180	57	20
Five or more	12%	11%	8%	9%	15%	12%	15%	15%	10%	10%	14%	12%	5%	6%	10%	18%	5%	8%	17%	13%	13%	9%
					C		C	I		J					MN	MNO			QR			
Six or more	58	6	1	2	30	14	5	35	24	15	26	18	2	7	8	41	2	5	46	41	14	3
	3%	2%	1%	1%	4%	3%	4%	4%	2%	3%	3%	3%	1%	2%	1%	5%	0	2%	5%	3%	3%	2%
					C		C								MNO				QR			
	7829	1039	820	463	3038	1913	556	3837	3992	2082	3087	2690	545	1301	2391	3523	1552	1107	4165	5535	1815	764
Sigma	391%	385%	383%	351%	398%	400%	392%	400%	384%	373%	413%	383%	337%	366%	393%	418%	349%	373%	422%	391%	402%	364%
Mean Number of Correct Answers (no 0/DK)	2.91	2.85	2.83	2.51	2.98	3	2.92	3	2.84	2.73	3.13	2.83	2.37	2.56	2.93	3.18	2.49	2.73	3.22	2.91	3.02	2.64
		D	D		D	D	D	I			JK				MN	MNO		Q	QR	V	V	
Mean Number of Correct Answers (no 0/Excl 0/DK)	2.93	2.87	2.84	2.55	3	3.02	2.94	3.03	2.85	2.75	3.14	2.87	2.45	2.58	2.94	3.18	2.52	2.75	3.22	2.94	3.04	2.64
		D	D		D	D	D	I			JK				MN	MNO		Q	QR	V	V	
Mean Number of Correct Answers (Excl 0/DK)	2.98	2.93	2.86	2.71	3.04	3.04	2.98	3.06	2.91	2.77	3.18	2.95	2.61	2.65	2.98	3.2	2.58	2.79	3.26	2.99	3.06	2.71
					D	D		I			JK	J			MN	MNO		Q	QR	V	V	

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

G1-G6. (Number Of Correct Answers) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false -or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Zero	45	8	3	10	17	5	3	20	25	7	10	28	14	11	10	8	15	6	11	36	6	5
	2%	3%	1%	7%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	4%	9%	3%	2%	1%	3%	2%	1%	3%	1%	2%
				CEFG								JK	NOP	P			S					
Net CORRECT ANSWERS	1955	262	212	122	747	473	139	940	1015	551	730	674	147	354	599	836	430	290	975	1378	445	205
	98%	97%	99%	93%	96%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	96%	91%	97%	98%	99%	97%	98%	96%	97%	99%	98%
			D	D	D	D	D			L	L		M	M	MN		Q					
One	241	38	23	22	86	51	21	111	130	86	65	90	30	63	61	82	78	43	82	166	49	36
	12%	14%	11%	17%	11%	11%	15%	12%	13%	15%	9%	13%	19%	17%	10%	10%	18%	14%	8%	12%	11%	17%
										K		K	OP	OP		S	S				TU	
Two	508	69	64	34	190	117	34	228	280	175	160	174	40	111	158	192	139	89	205	359	107	65
	25%	25%	30%	26%	25%	25%	24%	24%	27%	31%	22%	25%	25%	30%	26%	23%	31%	30%	21%	25%	24%	31%
										KL			P			S	S					
Three	558	63	59	37	218	140	40	268	289	143	219	195	44	99	184	227	124	74	288	397	126	50
	28%	23%	28%	28%	29%	29%	28%	28%	28%	26%	30%	28%	27%	27%	30%	27%	28%	25%	29%	28%	28%	24%
Four	400	63	49	18	141	104	24	191	209	92	178	129	24	58	133	183	66	60	229	276	106	35
	20%	23%	23%	14%	19%	22%	17%	20%	20%	17%	24%	18%	15%	16%	22%	22%	15%	20%	23%	20%	23%	17%
			D	D		D					JL			N	N		Q					
Five	190	22	15	9	82	46	16	107	83	40	81	68	6	16	54	110	21	19	126	139	43	16
	10%	8%	7%	7%	11%	10%	11%	11%	8%	7%	11%	10%	4%	4%	9%	13%	5%	6%	13%	10%	10%	8%
							I			J				MN	MNO		QR					
Six	58	6	1	2	30	14	5	35	24	15	26	18	2	7	8	41	2	5	46	41	14	3
	3%	2%	1%	1%	4%	3%	4%	4%	2%	3%	3%	3%	1%	2%	1%	5%	0	2%	5%	3%	3%	2%
				C		C										MNO		QR				
Sigma	3955	532	426	254	1511	951	281	1900	2055	1109	1470	1376	309	719	1207	1680	874	587	1962	2793	896	415
	198%	197%	199%	193%	198%	199%	198%	198%	198%	199%	199%	196%	191%	197%	198%	199%	197%	198%	199%	197%	199%	198%
Mean Number of Correct Answers (no 0/DK)	2.91	2.85	2.83	2.51	2.96	3	2.92	3	2.84	2.73	3.13	2.83	2.37	2.56	2.93	3.18	2.49	2.73	3.22	2.91	3.02	2.64
		D	D		D	D	D	I			JL				MN	MNO	Q	QR	V	V		
Mean Number of Correct Answers (no 0/Excl DK)	2.93	2.87	2.84	2.55	3	3.02	2.94	3.03	2.85	2.75	3.14	2.87	2.45	2.58	2.94	3.18	2.52	2.75	3.22	2.94	3.04	2.64
		D	D		D	D	D	I			JL				MN	MNO	Q	QR	V	V		
Mean Number of Correct Answers (Excl 0/DK)	2.98	2.93	2.86	2.71	3.04	3.04	2.98	3.06	2.91	2.77	3.18	2.95	2.61	2.65	2.98	3.2	2.58	2.79	3.26	2.99	3.06	2.71
				D	D	D		I			JL	J			MN	MNO	Q	QR	V	V		

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - MN/OP - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q1. (A bank cannot refuse to open an account for you only because you have filed for bankruptcy, or don't have any money or a job.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
True	589	63	52	30	224	177	43	290	299	163	226	200	57	90	184	256	133	65	310	379	167	60	
	29%	23%	24%	23%	29%	37%	30%	30%	29%	29%	31%	29%	35%	25%	30%	30%	30%	29%	31%	27%	37%	29%	
False	713	88	82	45	266	179	54	335	378	214	280	220	50	126	234	297	176	109	345	501	162	81	
	36%	33%	38%	34%	35%	37%	38%	35%	36%	38%	38%	31%	31%	34%	38%	35%	40%	37%	35%	35%	36%	38%	
Don't know/Not sure/Refused	698	119	80	57	274	123	45	335	363	182	234	282	55	149	191	291	136	103	333	535	121	69	
	35%	44%	37%	43%	36%	26%	32%	35%	35%	33%	32%	40%	34%	41%	31%	34%	31%	35%	34%	38%	27%	33%	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q2. (When you open an account, the bank must give you a written statement of all service fees and charges.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
True	1699	224	181	99	656	420	118	816	883	478	644	577	122	300	526	732	361	260	852	1188	389	188
	85%	83%	85% D	75%	86% D	88% D	83%	85%	85%	86%	87% L	82%	75%	82%	86% M	87% MIN	81%	88%	86% Q	84%	86%	89%
False	108	13	15	15	30	27	8	54	54	30	35	43	12	22	28	46	32	12	49	73	28	11
	5%	5%	7%	11% BEF	4%	6%	6%	6%	5%	5%	5%	6%	7%	6%	5%	5%	7%	4%	5%	5%	6%	5%
Don't know/Not sure/Refused	194	32	18	18	78	31	16	90	103	50	62	82	28	43	54	65	52	24	86	154	35	11
	10%	12% F	8%	13% F	10% F	7%	11%	9%	10%	9%	8%	12% K	17% OP	12% P	9%	8%	12%	8%	9%	11% V	8%	5%
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q3. (You won't pay interest on a cash advance as long as you pay your credit card balance in full by the due date indicated on your statement.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	478	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
True	1012	109	117	64	363	287	72	491	521	311	358	344	91	201	334	377	261	168	455	665	266	120	
	51%	40%	55%	49%	48%	60%	51%	51%	50%	56%	48%	49%	56%	55%	55%	45%	59%	57%	46%	47%	59%	57%	
False	777	125	80	52	318	146	56	378	398	181	309	286	42	118	224	387	115	102	458	597	144	63	
	39%	46%	38%	39%	42%	30%	39%	39%	38%	32%	42%	41%	26%	32%	37%	46%	26%	34%	46%	42%	32%	30%	
Dont know/Not sure/Refused	211	36	17	16	83	45	14	91	120	66	73	72	29	47	50	80	69	26	77	152	41	28	
	11%	13%	8%	12%	11%	10%	10%	9%	12%	12%	10%	10%	18%	13%	8%	9%	15%	9%	8%	11%	9%	13%	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Proportions/Mean: Column(s) Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q4. (Financial institutions permit account holders to share their PIN with other family members, such as a spouse.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18-34	35-54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	463	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
True	389	62	55	34	130	76	32	196	193	119	121	148	43	75	133	133	111	72	155	278	72	52
	19%	23%	26%	26%	17%	16%	23%	20%	19%	21%	16%	21%	26%	21%	22%	16%	25%	24%	16%	20%	16%	25%
		EF	EF	EF						K		K	P		P		S					U
False	1392	175	143	78	546	357	93	648	744	379	551	462	94	234	425	630	273	195	748	974	343	127
	70%	65%	67%	59%	72%	75%	65%	68%	72%	68%	74%	66%	58%	64%	70%	75%	61%	66%	76%	69%	76%	60%
					BD	BCD/G					JL				M	MNO			QR	V	TV	
Don't know/Not sure/Refused	219	33	16	20	88	46	17	116	104	60	68	91	25	56	30	81	61	30	85	162	37	31
	11%	12%	7%	15%	12%	10%	12%	12%	10%	11%	9%	13%	15%	15%	8%	10%	14%	10%	9%	11%	8%	15%
				C								K	OP	OP			S			U		U
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q5. (If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will always have to pay a penalty equal to three months' interest.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
True	591	75	70	37	214	154	41	279	312	141	218	232	60	123	175	225	131	94	296	409	147	55	
	30%	28%	33%	28%	28%	32%	29%	29%	30%	25%	29%	33%	37%	34%	29%	27%	29%	32%	30%	29%	33%	26%	
False	680	99	69	37	262	167	46	375	306	152	290	238	33	84	207	351	112	85	405	483	154	69	
	34%	37%	32%	28%	34%	35%	32%	39%	29%	27%	39%	34%	20%	23%	34%	42%	25%	29%	41%	34%	34%	33%	
Don't know/Not sure/Refused	729	96	76	57	287	157	55	306	423	265	232	232	69	158	226	267	202	118	285	522	151	86	
	36%	36%	35%	43%	35%	33%	39%	32%	41%	47%	31%	33%	43%	43%	37%	32%	45%	40%	29%	37%	33%	41%	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/FG - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V/Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q6. (If you want to pay off or renegotiate your mortgage before the maturity date, you will never have to pay a penalty greater than three months' interest) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
True	482	66	46	31	179	137	22	242	240	120	173	189	50	90	145	193	129	76	231	313	125	61
	24%	25%	22%	24%	23%	29%	16%	25%	23%	21%	23%	27%	31%	25%	24%	23%	29%	26%	23%	22%	28%	29%
	G				G	EG						J	P			S				T		T
False	693	83	80	36	266	169	58	370	323	171	297	224	36	110	217	323	113	84	410	499	166	48
	35%	31%	38%	27%	35%	35%	41%	38%	31%	31%	40%	32%	22%	30%	36%	38%	25%	28%	42%	35%	37%	23%
							BD	I			JL				M	MN			QR	V	V	
Don't know/Not sure/Refused	825	120	88	65	318	173	61	349	477	267	270	288	76	165	246	327	202	136	346	602	160	101
	41%	45%	41%	49%	42%	36%	43%	36%	46%	48%	36%	41%	47%	45%	40%	39%	45%	46%	35%	43%	35%	48%
	F			F					H		KL			P		S		S		U		U
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/FG - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V/Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q7/Q8. (Strongly Agree/Somewhat Agree Summary) Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements

	Province							Gender		Age			Education				Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Financial institutions have a legal duty to provide clear information to consumers.	1858	247	206	117	708	450	130	879	979	531	688	639	136	340	555	811	397	281	931	1307	426	198
	93%	92%	96%	89%	93%	94%	91%	92%	94%	95%	93%	91%	84%	93%	91%	96%	89%	95%	94%	92%	95%	94%
			D			D			H	L				M	M	MNO		Q	Q			
You are very clear about your rights if you have a problem with a financial institution.	1383	187	162	98	550	290	95	668	714	382	511	490	111	246	415	598	299	201	695	1010	271	160
	69%	69%	76%	74%	72%	61%	67%	70%	69%	68%	69%	70%	68%	67%	68%	71%	67%	68%	70%	71%	60%	76%
		F	F	F	F															U		U

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q7/Q8. (Strongly Disagree/Somewhat Disagree Summary) Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements

	Province							Gender		Age			Education				Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Financial institutions have a legal duty to provide clear information to consumers.	118	19	8	9	45	26	11	69	49	23	41	54	18	20	44	32	42	14	48	89	23	8
	6%	7%	4%	7%	6%	5%	8%	7%	5%	4%	6%	8%	11%	6%	7%	4%	9%	5%	5%	6%	5%	4%
								I				J	NP		P		RS					
You are very clear about your rights if you have a problem with a financial institution.	578	78	48	32	197	179	44	272	307	167	220	191	42	112	185	235	135	91	282	377	172	46
	29%	29%	23%	24%	26%	37%	31%	28%	29%	30%	30%	27%	26%	31%	30%	28%	30%	31%	29%	27%	38%	22%
						B/C/D/E														TV		

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q7. (Financial institutions have a legal duty to provide clear information to consumers.) Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
Strongly agree	1437	188	165	82	572	330	99	660	777	397	550	490	90	241	443	652	292	216	738	1022	313	154	
	72%	70%	77%	62%	75%	69%	70%	69%	75%	71%	74%	70%	55%	66%	73%	77%	66%	73%	75%	72%	69%	74%	
Somewhat agree	421	59	41	35	136	120	31	219	202	135	138	148	46	99	112	159	105	65	193	284	113	43	
	21%	22%	19%	27%	18%	25%	22%	23%	19%	24%	19%	21%	29%	27%	18%	19%	24%	22%	20%	20%	25%	21%	
Somewhat disagree	72	16	6	5	24	17	5	42	30	14	26	32	9	10	28	22	25	8	32	52	15	6	
	4%	6%	3%	4%	3%	4%	3%	4%	3%	3%	4%	5%	6%	3%	5%	3%	6%	3%	3%	4%	3%	3%	
Strongly disagree	46	3	2	5	21	9	6	27	19	8	15	23	8	10	16	10	17	6	17	37	8	2	
	2%	1%	1%	4%	3%	2%	4%	3%	2%	1%	2%	3%	5%	3%	3%	1%	4%	2%	2%	3%	2%	1%	
Don't know/Not sure/Refused	24	3	1	6	11	2	1	12	12	4	10	9	5	5	9	0	5	2	8	19	2	4	
	1%	1%	0	4%	1%	0	1%	1%	1%	1%	1%	1%	5%	1%	2%	-	1%	1%	1%	1%	0	2%	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
Summary	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Strongly agree/Somewhat agree (NET)	1858	247	206	117	708	450	130	879	979	531	688	639	136	340	555	811	397	281	931	1307	426	198	
	93%	92%	96%	89%	93%	94%	91%	92%	94%	95%	93%	91%	84%	93%	91%	96%	89%	95%	94%	92%	95%	94%	
Strongly disagree/Somewhat disagree (NET)	118	19	8	9	45	26	11	69	49	23	41	54	18	20	44	32	42	14	48	89	23	8	
	6%	7%	4%	7%	6%	5%	8%	7%	5%	4%	6%	8%	11%	6%	7%	4%	9%	5%	5%	6%	5%	4%	

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q8. (You are very clear about your rights if you have a problem with a financial institution.) Please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree with the following statements

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
Strongly agree	489	66	63	38	209	71	41	242	247	142	166	181	47	100	130	207	129	67	236	376	66	71	
	24%	24%	29%	29%	27%	15%	29%	25%	24%	25%	22%	26%	29%	27%	21%	25%	29%	22%	24%	27%	15%	34%	
Somewhat agree	894	122	99	60	340	219	54	427	467	239	346	309	63	147	285	391	170	135	459	634	205	89	
	45%	45%	46%	45%	45%	46%	38%	44%	45%	43%	47%	44%	39%	40%	47%	46%	38%	45%	46%	45%	45%	42%	
Somewhat disagree	411	59	33	20	138	131	29	191	221	131	148	133	26	82	129	172	92	64	203	255	133	32	
	21%	22%	16%	15%	18%	27%	20%	20%	21%	24%	20%	19%	16%	22%	21%	20%	21%	22%	21%	18%	29%	15%	
Strongly disagree	167	18	15	12	59	48	15	81	86	36	73	58	16	30	56	63	43	27	80	122	39	14	
	8%	7%	7%	9%	8%	10%	11%	8%	8%	6%	10%	8%	10%	8%	9%	7%	10%	9%	8%	9%	9%	7%	
Don't know/Not sure/Refused	39	5	4	2	17	9	3	20	19	9	8	22	9	7	8	10	11	4	9	27	8	5	
	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	3%	6%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
Summary	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Strongly agree/Somewhat agree (NET)	1383	187	162	98	550	290	95	668	714	382	511	490	111	246	415	598	299	201	695	1010	271	160	
	69%	69%	76%	74%	72%	61%	67%	70%	69%	68%	69%	70%	68%	67%	68%	71%	67%	68%	70%	71%	60%	76%	
Strongly disagree/Somewhat disagree (NET)	578	78	48	32	197	179	44	272	307	167	220	191	42	112	185	235	135	91	282	377	172	46	
	29%	29%	23%	24%	26%	37%	31%	28%	29%	30%	30%	27%	26%	31%	30%	28%	30%	31%	29%	27%	38%	22%	
							B/C/D/E														TV		

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q9. Some people keep their PIN on a piece of paper in their wallet, along with their debit card. If the wallet is stolen and the card and PIN are used to take money from an account, who is liable for the money lost?

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
The card-holder only	1359	183	154	91	537	294	101	660	699	375	532	453	107	264	417	561	310	199	684	981	290	144	
	68%	68%	72%	69%	70%	62%	71%	69%	67%	67%	72%	64%	66%	72%	69%	67%	70%	67%	69%	69%	64%	69%	
Both the financial institution and the card-holder, equally	395	45	43	31	141	110	26	182	213	134	128	133	32	65	122	172	98	62	184	270	93	47	
	20%	17%	20%	23%	18%	23%	18%	19%	21%	24%	17%	19%	20%	18%	20%	20%	22%	21%	19%	19%	21%	22%	
The financial institution only	167	29	12	6	55	54	10	82	85	40	52	74	15	25	48	77	27	25	85	106	48	17	
	8%	11%	6%	4%	7%	11%	7%	9%	8%	7%	7%	11%	9%	7%	8%	9%	6%	8%	9%	8%	11%	8%	
Don't know/Not sure/Refused	78	13	4	5	31	20	5	36	43	9	28	42	7	11	21	34	10	11	34	57	21	2	
	4%	5%	2%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	2%	4%	6%	5%	3%	3%	4%	2%	4%	3%	4%	5%	1%	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap from table used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

q10. If two people open a joint savings or chequing account, which ONE of the following most accurately describes who is responsible for that account?

	Province							Gender		Age				Education			Income				Language Used in House/hold		
	Total	BC	ALB	\$KMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
Both persons are responsible for the entire account	1737	239	186	109	663	413	127	824	913	468	668	601	124	307	533	757	380	256	878	1236	392	175	
	87%	88%	87%	83%	87%	86%	89%	86%	88%	84%	90%	86%	77%	84%	88%	90%	85%	86%	89%	87%	87%	83%	
Each person is responsible for half of the account	130	9	15	13	48	38	8	57	73	46	44	39	18	32	38	41	34	19	58	87	31	16	
	7%	3%	7%	10%	6%	8%	5%	6%	7%	8%	6%	6%	11%	9%	6%	5%	8%	6%	6%	6%	7%	8%	
Only one person is responsible for the entire account	62	6	9	2	27	15	4	32	29	16	14	32	12	9	19	22	16	11	26	41	16	7	
	3%	2%	4%	1%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	2%	5%	7%	2%	3%	3%	4%	4%	3%	3%	3%	3%	
Don't know/Not sure/Refused	41	11	1	4	16	8	1	29	12	12	11	18	5	7	15	13	9	8	9	28	9	7	
	2%	4%	1%	3%	2%	2%	1%	3%	1%	2%	1%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	1%	2%	2%	3%	
The person with the highest income is responsible for the entire account	30	5	3	4	10	5	3	18	12	16	3	11	3	11	3	12	6	3	15	23	4	5	
	2%	2%	2%	3%	1%	1%	2%	2%	1%	3%	0	2%	2%	3%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

q11. What if you, as the primary holder of a credit card, arrange for a second person to be able to use your credit card, which ONE of the following most accurately describes your responsibility for debt incurred by that person on the card?

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
You are entirely responsible for any debt the other person incurs on the card	1471	196	154	79	553	392	97	727	744	354	570	547	87	235	464	671	279	213	799	1036	368	114
	74%	73%	72%	60%	72%	82%	68%	76%	72%	63%	77%	78%	54%	64%	76%	80%	63%	72%	81%	73%	82%	54%
You are only responsible for the debt incurred on the card by the other person if they are less than 18 years old	201	32	26	14	87	29	13	86	115	90	68	43	15	56	51	77	57	33	87	147	26	42
	10%	12%	12%	11%	11%	6%	9%	9%	11%	16%	9%	6%	10%	15%	8%	9%	13%	11%	9%	10%	6%	20%
You and the other person are each responsible for half the total debt on the card	188	26	20	22	76	25	19	81	107	70	63	55	29	49	52	57	65	32	57	138	29	34
	9%	10%	9%	17%	10%	5%	13%	8%	10%	13%	9%	8%	18%	13%	9%	7%	15%	11%	6%	10%	6%	16%
You are not responsible for any debt the other person incurs on the card	77	7	10	7	26	21	6	36	42	31	18	28	15	12	27	22	29	10	25	50	16	12
	4%	2%	5%	5%	3%	4%	4%	4%	4%	6%	2%	4%	9%	3%	4%	3%	7%	3%	3%	4%	4%	5%
Don't know/Not sure/Refused	63	9	4	9	22	11	7	31	31	13	20	29	15	12	15	17	15	8	18	43	12	9
	3%	3%	2%	7%	3%	2%	5%	3%	3%	2%	3%	4%	9%	3%	3%	2%	3%	3%	2%	3%	3%	4%
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

q12. Do you happen to know the cost of obtaining a copy of your credit report? Would you say...?

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Some costs both by mail and the Internet	658	79	80	40	251	158	49	335	323	178	274	206	40	106	187	322	104	97	383	487	154	42
	33%	29%	37%	31%	33%	33%	34%	35%	31%	32%	37%	29%	25%	29%	31%	38%	23%	33%	39%	34%	34%	20%
No cost by the Internet, but some costs by mail	425	63	38	32	144	122	26	191	234	147	169	109	26	80	139	177	110	61	208	272	112	58
	21%	23%	18%	25%	19%	25%	18%	20%	23%	26%	23%	16%	16%	22%	23%	21%	25%	20%	21%	19%	25%	28%
No costs both by mail and the Internet	405	46	43	36	157	102	21	192	213	123	130	152	44	77	121	155	117	66	171	271	89	62
	20%	17%	20%	27%	21%	21%	15%	20%	20%	22%	18%	22%	27%	21%	20%	19%	26%	22%	17%	19%	20%	30%
Don't know/Not sure/Refused	343	48	39	19	140	61	36	156	187	52	102	188	40	75	105	116	81	47	135	264	62	25
	17%	18%	18%	14%	18%	13%	26%	16%	18%	9%	14%	27%	25%	20%	17%	14%	18%	16%	14%	19%	14%	12%
No cost by mail but some costs by the Internet	170	33	15	4	71	35	10	87	82	57	66	47	12	27	57	71	33	26	90	120	34	23
	8%	12%	7%	3%	9%	7%	7%	9%	8%	10%	9%	7%	7%	7%	9%	8%	7%	9%	9%	8%	8%	11%
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

q13. Would you know how to dispute an entry on your credit report?

	Province							Gender		Age			Education				Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Yes	866	134	101	50	355	158	69	410	456	207	312	347	50	135	267	407	158	124	455	669	147	86
	43%	49%	47%	38%	46%	33%	48%	43%	44%	37%	42%	49%	31%	37%	44%	48%	35%	42%	46%	47%	33%	41%
No	1107	133	111	82	400	311	70	534	573	342	423	342	111	226	330	426	279	170	522	732	294	119
	55%	49%	52%	62%	52%	65%	49%	56%	55%	61%	57%	49%	68%	62%	54%	50%	63%	57%	53%	52%	66%	57%
Don't know/Not sure/Refused	27	4	2	0	9	8	3	16	10	9	5	13	1	4	11	11	8	2	10	14	10	5
	1%	1%	1%	-	1%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	0	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	2%
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

q14. I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think the following statement is true or false or if you don't know: All fees associated with a prepaid card must be listed on the packaging of the prepaid card.

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
True	1306	159	152	80	494	316	105	597	709	390	516	399	79	234	397	588	263	205	690	924	304	125	
	65%	59%	71% BO	60%	65%	66%	74% BDE	62%	68% H	70% L	70% L	57%	49%	64% M	65% M	70% M	59%	69% Q	70% Q	65%	67%	60%	
False	171	20	11	11	61	62	7	94	77	57	55	59	27	35	53	56	51	27	71	101	58	14	
	9%	7%	5%	8%	8%	13% BCEG	5%	10%	7%	10%	7%	8%	16% NOP	9% NOP	9%	7%	11% S	9% S	7%	7%	13% TV	7%	
Don't know/Not sure/Refused	524	92	51	41	209	101	30	270	254	111	169	243	56	97	159	200	130	65	225	389	89	71	
	26%	34% CEFG	24%	31% F	27% F	21%	21%	28%	24%	20%	23%	35% JK	35% OP	26%	26%	24%	29% RS	22% RS	23%	28% U	20% U	34% U	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

q15. Next, I will read you a statement and a list of possible responses. Please complete the statement by choosing one response. You can cancel your credit card by:

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
a. destroying it	68	8	4	7	24	26	0	35	33	14	20	34	19	11	21	16	21	13	18	35	23	15	
	3%	3%	2%	5%	3%	5%	-	4%	3%	3%	3%	5%	11%	3%	3%	2%	5%	4%	2%	2%	5%	7%	
				G	G	CG						JK	NOF				S	S		T	T	T	
b. not using it	36	7	4	7	11	8	0	18	19	8	12	17	8	8	9	10	13	5	12	24	8	5	
	2%	3%	2%	5%	1%	2%	-	2%	2%	1%	2%	2%	5%	2%	1%	1%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	
				EPG									OP				S						
c. contacting the financial institution that issued your credit card	1877	254	207	116	720	439	141	896	981	532	703	642	130	345	574	813	402	278	955	1346	417	184	
	94%	94%	97%	88%	94%	92%	99%	93%	94%	95%	95%	91%	80%	94%	94%	96%	90%	94%	97%	95%	92%	87%	
		D	DF	D	D	D	BCDF				L	L		M	M	M	M		QR	UV			
Don't know/Not sure/Refused	19	1	0	3	9	6	1	12	7	4	6	9	5	1	4	5	8	1	2	10	4	7	
	1%	0	-	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	0	1%	1%	2%	0	0	1%	1%	3%	
													NOF				S					TU	
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap form use used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16-Q19. (Corrected Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	\$KMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
A bank can issue you a credit card without your prior approval.	1501	191	174	95	555	379	107	717	785	427	571	504	119	271	460	640	337	220	756	1048	353	158
	75%	71%	81%	72%	73%	79%	75%	76%	75%	76%	77%	72%	73%	74%	76%	76%	76%	74%	77%	74%	78%	75%
There is no time limit for reporting fraudulent transactions on your credit card to your financial institution.	1413	195	169	90	529	324	106	674	739	379	527	506	97	248	443	616	299	216	718	1028	316	116
	71%	72%	79%	68%	69%	68%	75%	70%	71%	68%	71%	72%	60%	68%	73%	73%	67%	73%	73%	73%	70%	55%
Consumers can cash a federal government cheque for free at any bank.	1374	191	148	85	531	314	105	668	706	356	517	501	100	252	415	593	292	213	694	1002	310	116
	69%	71%	69%	65%	70%	66%	74%	70%	68%	64%	70%	71%	62%	69%	68%	70%	66%	72%	70%	71%	69%	55%
If you deposit a cheque at a branch with a bank teller, the bank does not have to give you access to any of your funds immediately.	663	72	67	53	269	146	56	302	361	198	243	223	69	123	210	255	154	116	303	452	142	95
	33%	27%	31%	41%	35%	31%	39%	31%	35%	35%	33%	32%	42%	34%	35%	30%	35%	39%	31%	32%	31%	45%
				BF	B		B						P				S					TU

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16-Q19. (Incorrect Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
A bank can issue you a credit card without your prior approval.	374 19%	55 21%	30 14%	32 24% C	151 20%	81 17%	25 18%	184 19%	189 18%	105 19%	115 16%	153 22% K	26 16%	64 18%	111 18%	165 20%	76 17%	64 22%	176 18%	269 19%	83 18%	37 18%
There is no time limit for reporting fraudulent transactions on your credit card to your financial institution.	279 14%	25 9%	29 14%	21 16%	111 15% B	77 16% B	16 11%	147 15%	132 13%	93 17%	95 13%	91 13%	29 18%	58 16%	77 13%	112 13%	73 16%	42 14%	129 13%	173 12%	72 16% T	53 17% TU
Consumers can cash a federal government cheque for free at any bank.	271 14%	21 8%	24 11%	19 15% B	99 13% B	91 19% BCE	17 12%	125 13%	146 14%	83 15%	100 14%	88 13%	30 18%	54 15%	95 16% P	92 11%	73 16% S	44 15%	115 12%	169 12%	74 16% T	38 18% T
If you deposit a cheque at a branch with a bank teller, the bank does not have to give you access to any of your funds immediately.	1129 56%	167 62% D	133 62% D	65 49%	419 55%	271 57%	75 53%	568 59%	561 54%	301 54%	429 58%	399 57%	69 42%	202 55%	332 55%	515 61%	227 51%	157 53%	602 61% QR	824 58% V	259 57% V	88 42%

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16-Q19. (True Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used in House/hold		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
A bank can issue you a credit card without your prior approval.	374	55	30	32	151	81	25	184	189	105	115	153	26	64	111	165	76	64	176	269	83	37
	19%	21%	14%	24% C	20%	17%	18%	19%	18%	19%	16%	22% K	16%	18%	18%	20%	17%	22%	18%	19%	18%	18%
There is no time limit for reporting fraudulent transactions on your credit card to your financial institution.	279	25	29	21	111	77	16	147	132	93	95	91	29	58	77	112	73	42	129	173	72	53
	14%	9%	14%	16%	15% B	16% B	11%	15%	13%	17%	13%	13%	18%	16%	13%	13%	16%	14%	13%	12%	16% T	25% TU
Consumers can cash a federal government cheque for free at any bank.	1374	191	148	85	531	314	105	668	706	356	517	501	100	252	415	593	292	213	694	1002	310	116
	69%	71%	69%	65%	70%	66%	74%	70%	68%	64%	70% J	71% J	62%	69%	68%	70% M	66%	72%	70%	71% V	69% V	55%
If you deposit a cheque at a branch with a bank teller, the bank does not have to give you access to any of your funds immediately.	1129	167	133	65	419	271	75	568	561	301	429	399	69	202	332	515	227	157	602	824	259	88
	56%	62%	62%	49%	55%	57%	53%	59%	54%	54%	58%	57%	42%	55%	55%	61% M	51%	53%	61% M	58% M	57% V	42%
		D	D					I							M	M	MO			QR	V	V

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16-Q19. (False Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used in House/hold		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
A bank can issue you a credit card without your prior approval.	1501	191	174	95	555	379	107	717	785	427	571	504	119	271	460	640	337	220	756	1048	353	158
	75%	71%	81% BE	72%	73%	79% BE	75%	75%	75%	76%	77% L	72%	73%	74%	76%	76%	76%	74%	77%	74%	78%	75%
There is no time limit for reporting fraudulent transactions on your credit card to your financial institution.	1413	195	169	90	529	324	106	674	739	379	527	506	97	248	443	616	299	216	718	1028	316	116
	71%	72%	79% DEF	68%	69%	68%	75%	70%	71%	68%	71%	72%	60%	68%	73% M	73% M	67%	73%	73% Q	73% V	70% V	55%
Consumers can cash a federal government cheque for free at any bank.	271	21	24	19	99	91	17	125	146	83	100	88	30	54	95	92	73	44	115	169	74	38
	14%	8%	11%	15% B	13% B	19% BCE	12%	13%	14%	15%	14%	13%	18% P	15% P	16% P	11% S	16% S	15%	12%	12% T	16% T	18%
If you deposit a cheque at a branch with a bank teller, the bank does not have to give you access to any of your funds immediately.	663	72	67	53	269	146	56	302	361	198	243	223	69	123	210	255	154	116	303	452	142	95
	33%	27%	31%	41% BF	35% B	31% B	39% B	31%	35%	35%	33%	32%	42% P	34% P	35% P	30% S	35% S	39% S	31% S	32% T	31% T	45% TU

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16-Q19. (Don't know/Not sure/Refused Summary) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
A bank can issue you a credit card without your prior approval.	125 6%	23 9%	10 5%	6 4%	58 8%	18 4%	10 7%	59 6%	66 6%	26 5%	54 7%	45 6%	17 10%	30 8%	37 6%	39 5%	31 7%	12 4%	55 6%	97 U	15 3%	15 7%
There is no time limit for reporting fraudulent transactions on your credit card to your financial institution.	308 15%	50 19%	16 7%	22 16%	124 16%	76 16%	20 14%	138 14%	169 16%	86 15%	118 16%	105 15%	35 22%	59 16%	89 15%	115 14%	72 16%	39 13%	139 14%	213 15%	63 14%	40 19%
		C		C	C	C							OP									
Consumers can cash a federal government cheque for free at any bank.	355 18%	59 22%	42 20%	27 21%	133 17%	73 15%	20 14%	167 17%	188 18%	119 21%	123 17%	113 16%	32 20%	59 16%	99 16%	159 19%	80 18%	40 13%	178 18%	243 17%	67 15%	56 27%
		F								L												TU
If you deposit a cheque at a branch with a bank teller, the bank does not have to give you access to any of your funds immediately.	208 10%	31 11%	15 7%	14 10%	76 10%	61 13%	11 8%	90 9%	118 11%	60 11%	68 9%	80 11%	24 15%	40 11%	66 11%	74 9%	64 14%	24 8%	82 8%	139 10%	50 11%	27 13%
						C							P				RS					

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16-Q19. (Correct Answers) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Weighted	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Zero	35	3	1	3	16	12	0	17	17	12	10	13	4	7	13	9	12	7	11	21	7	8
	2%	1%	0	3%	2%	2%	-	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	1%	1%	2%	4%
Net CORRECT ANSWERS	1946	265	213	127	738	464	141	934	1013	544	722	680	152	355	591	830	426	289	971	1382	442	197
	97%	98%	99%	96%	97%	97%	99%	97%	97%	97%	98%	97%	94%	97%	97%	98%	96%	98%	98%	98%	98%	94%
One or more	1946	265	213	127	738	464	141	934	1013	544	722	680	152	355	591	830	426	289	971	1382	442	197
	97%	98%	99%	96%	97%	97%	99%	97%	97%	97%	98%	97%	94%	97%	97%	98%	96%	98%	98%	98%	98%	94%
Two or more	1698	226	187	105	641	407	132	817	881	464	641	593	129	302	515	738	372	252	854	1206	388	167
	85%	84%	87%	80%	84%	85%	93%	85%	85%	83%	87%	88%	80%	83%	85%	87%	84%	85%	87%	85%	86%	79%
Three or more	1026	127	122	69	393	236	78	486	540	273	396	357	79	184	326	431	218	167	517	733	232	98
	51%	47%	57%	53%	52%	49%	55%	51%	52%	49%	54%	51%	49%	50%	54%	51%	49%	56%	52%	52%	51%	47%
Four or more	280	30	36	22	112	56	23	124	156	79	88	103	24	52	96	106	66	56	128	210	58	24
	14%	11%	17%	17%	15%	12%	16%	13%	15%	14%	13%	15%	15%	14%	16%	13%	15%	19%	13%	15%	13%	11%
(DK/NS)	19	2	1	2	10	3	1	9	10	3	7	9	6	3	4	4	7	1	4	12	2	5
	1%	1%	0	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0	1%	1%	3%	1%	1%	1%	1%	0	0	1%	0	2%
Sigma	6951	918	771	455	2649	1642	516	3321	3630	1918	2598	2435	546	1259	2136	2948	1526	1061	3457	4945	1571	696
	348%	340%	360%	345%	347%	343%	363%	346%	349%	344%	351%	347%	338%	345%	351%	349%	343%	358%	350%	350%	348%	331%
Mean Number of Correct Answers (no 0/DK)	2.48	2.4	2.6	2.45	2.47	2.43	2.63	2.46	2.49	2.44	2.51	2.47	2.38	2.45	2.51	2.49	2.43	2.58	2.5	2.5	2.46	2.31
Mean Number of Correct Answers (no 0/Excl DK)	2.5	2.42	2.61	2.49	2.5	2.45	2.66	2.48	2.51	2.45	2.54	2.5	2.46	2.47	2.53	2.51	2.47	2.58	2.52	2.52	2.5	2.37
Mean Number of Correct Answers (Excl 0/DK)	2.54	2.45	2.62	2.56	2.55	2.51	2.66	2.53	2.56	2.5	2.57	2.55	2.52	2.52	2.59	2.54	2.54	2.64	2.55	2.55	2.54	2.47

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16-Q19. (Number Of Correct Answers) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income			Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Zero	35	3	1	3	16	12	0	17	17	12	10	13	4	7	13	9	12	7	11	21	7	8
	2%	1%	0	3%	2%	2%	-	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	1%	1%	2%	4%
Net CORRECT ANSWERS	1946	265	213	127	738	464	141	934	1013	544	722	680	152	355	591	830	426	289	971	1382	442	197
	97%	98%	99%	96%	97%	97%	99%	97%	97%	97%	98%	97%	94%	97%	97%	98%	96%	98%	98%	98%	98%	94%
One	248	39	26	21	96	56	9	117	131	79	82	87	23	53	75	92	54	37	116	176	54	30
	12%	14%	12%	16%	13%	12%	6%	12%	13%	14%	11%	12%	14%	14%	12%	11%	12%	13%	12%	12%	12%	14%
Two	672	99	65	36	248	171	53	331	342	192	244	237	50	118	190	307	154	85	337	473	156	69
	34%	37%	30%	27%	32%	36%	38%	34%	33%	34%	33%	34%	31%	32%	31%	36%	35%	29%	34%	33%	35%	33%
Three	746	97	85	47	282	180	55	363	394	194	298	254	55	132	229	324	152	111	388	523	174	74
	37%	36%	40%	35%	37%	38%	39%	38%	37%	35%	40%	36%	34%	36%	36%	38%	34%	37%	39%	37%	39%	35%
Four	280	30	36	22	112	56	23	124	156	79	88	103	24	52	96	106	66	56	128	210	58	24
	14%	11%	17%	17%	15%	12%	16%	13%	15%	14%	13%	15%	15%	14%	16%	13%	15%	19%	13%	15%	13%	11%
(DK/NS)	19	2	1	2	10	3	1	9	10	3	7	9	6	3	4	4	7	1	4	12	2	5
	1%	1%	0	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0	1%	1%	3%	1%	1%	1%	1%	0	0	1%	0	2%
Sigma	3946	535	427	258	1502	942	283	1894	2053	1102	1462	1382	314	721	1199	1674	871	586	1957	2796	893	407
	197%	198%	199%	196%	197%	197%	199%	197%	197%	197%	198%	197%	194%	197%	197%	198%	196%	198%	198%	198%	198%	194%
Mean Number of Correct Answers (no 0/DK)	2.48	2.4	2.6	2.45	2.47	2.43	2.63	2.46	2.49	2.44	2.51	2.47	2.38	2.45	2.51	2.49	2.43	2.58	2.5	2.5	2.48	2.31
Mean Number of Correct Answers (no 0/Excl DK)	2.5	2.42	2.61	2.49	2.5	2.45	2.66	2.48	2.51	2.45	2.54	2.5	2.46	2.47	2.53	2.51	2.47	2.58	2.52	2.52	2.5	2.37
Mean Number of Correct Answers (Excl 0/DK)	2.54	2.45	2.62	2.56	2.55	2.51	2.66	2.53	2.56	2.5	2.57	2.55	2.52	2.52	2.59	2.54	2.54	2.64	2.55	2.55	2.54	2.47

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V/Overlap form ulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16. (A bank can issue you a credit card without your prior approval.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
True	374	55	30	32	151	81	25	184	189	105	115	153	26	64	111	165	76	64	176	269	83	37
	19%	21%	14%	24%	20%	17%	18%	19%	18%	19%	16%	22%	16%	18%	18%	20%	17%	22%	18%	19%	18%	18%
False	1501	191	174	95	555	379	107	717	785	427	571	504	119	271	460	640	337	220	756	1048	353	158
	75%	71%	81%	72%	73%	79%	75%	75%	75%	76%	77%	72%	73%	74%	76%	76%	76%	74%	77%	74%	78%	75%
Don't know/Not sure/Refused	125	23	10	6	58	18	10	59	66	26	54	45	17	30	37	39	31	12	55	97	15	15
	6%	9%	5%	4%	8%	4%	7%	6%	6%	5%	7%	6%	10%	8%	6%	5%	7%	4%	6%	7%	3%	7%
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q17: (There is no time limit for reporting fraudulent transactions on your credit card to your financial institution.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education					Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKWB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)		
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192		
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210		
True	279	25	29	21	111	77	16	147	132	93	95	91	29	58	77	112	73	42	129	173	72	53		
	14%	9%	14%	16%	15%	16%	11%	15%	13%	17%	13%	13%	18%	16%	13%	13%	16%	14%	13%	12%	16%	25%		
False	1413	195	169	90	529	324	106	674	739	379	527	506	97	248	443	616	299	216	718	1028	316	116		
	71%	72%	79%	68%	69%	68%	75%	70%	71%	68%	71%	72%	60%	68%	73%	73%	67%	73%	73%	73%	70%	55%		
Don't know/Not sure/Refused	308	50	16	22	124	76	20	138	169	86	118	105	35	59	89	115	72	39	139	213	63	40		
	15%	19%	7%	16%	16%	16%	14%	14%	16%	15%	16%	15%	22%	16%	15%	14%	16%	13%	14%	15%	14%	19%		
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210		
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q16. (Consumers can cash a federal government cheque for free at any bank.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
True	1374	191	148	85	531	314	105	668	706	356	517	501	100	252	415	593	292	213	694	1002	310	116
	69%	71%	69%	65%	70%	66%	74%	70%	68%	64%	70%	71%	62%	69%	68%	70%	66%	72%	70%	71%	69%	55%
False	271	21	24	19	99	91	17	125	146	83	100	88	30	54	95	92	73	44	115	169	74	38
	14%	8%	11%	15%	13%	19%	12%	13%	14%	15%	14%	13%	18%	15%	16%	11%	16%	15%	12%	12%	16%	18%
Don't know/Not sure/Refused	355	59	42	27	133	73	20	167	188	119	123	113	32	59	99	159	80	40	178	243	67	56
	18%	22%	20%	21%	17%	15%	14%	17%	18%	21%	17%	16%	20%	16%	16%	19%	18%	13%	18%	17%	15%	27%
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Q19. (If you deposit a cheque at a branch with a bank teller, the bank does not have to give you access to any of your funds immediately.) I would like you to tell me to the best of your knowledge whether you think each of the following statements is true or false - or if you don't know

	Province							Gender		Age			Education				Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)	
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192	
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
True	1129	167	133	65	419	271	75	568	561	301	429	399	69	202	332	515	227	157	602	824	259	88	
	56%	62%	62%	49%	55%	57%	53%	59%	54%	54%	58%	57%	42%	55%	55%	61%	51%	53%	61%	58%	57%	42%	
		D	D	D				I							M	M	MIO			QR	V	V	
False	663	72	67	53	269	146	56	302	361	198	243	223	69	123	210	255	154	116	303	452	142	95	
	33%	27%	31%	41%	35%	31%	39%	31%	35%	35%	33%	32%	42%	34%	35%	30%	35%	39%	31%	32%	31%	45%	
				BF	B	B	B							P	P	P	S	S	S	TU	TU	TU	
Dont know/Not sure/Refused	208	31	15	14	76	61	11	90	118	60	68	80	24	40	66	74	64	24	82	139	50	27	
	10%	11%	7%	10%	10%	13%	8%	9%	11%	11%	9%	11%	15%	11%	11%	9%	14%	8%	8%	10%	11%	13%	
						C							P				RS						
Sigma	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Proportions/Mean: Column(s) Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

agerange, age range

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
18 to 34	558	61	75	37	213	140	32	281	277	558	0	0	47	110	148	253	145	86	265	365	128	87
	28%	22%	35% BEG	28%	28%	29%	23%	29%	27%	100% KL	-	-	29%	30%	24%	30% O	33% S	29%	27%	26%	28%	42% TU
35 to 49	533	65	52	27	206	140	43	250	283	0	533	0	22	65	183	256	96	61	330	360	127	68
	27%	24%	24%	20%	27%	29%	31%	26%	27%	-	72% JL	-	14%	18%	30% MN	30% MN	22%	20%	33%	25%	28%	32% QR
50 to 54	207	28	16	17	77	50	20	109	98	0	207	0	16	44	70	76	32	32	108	156	43	12
	10%	10%	8%	13%	10%	10%	14%	11%	9%	-	28% JL	-	10%	12%	11%	9%	7%	11%	11%	11%	10%	6% Q
55 to 64	346	51	39	21	129	81	25	159	188	0	0	346	26	76	106	137	69	57	167	254	85	20
	17%	19%	18%	16%	17%	17%	18%	17%	18%	-	-	49% JK	16%	21%	17%	16%	16%	19%	17%	18%	19%	10% V
65+	356	65	32	30	139	68	22	161	194	0	0	356	50	71	102	122	102	61	116	279	68	23
	18%	24% CEFG	15%	22% F	18%	14%	15%	17%	19%	-	-	51% JK	31% NOP	19% P	17%	14%	23% S	20% S	12%	20% UV	15%	11%
Summary																						
18 - 34	558	61	75	37	213	140	32	281	277	558	0	0	47	110	148	253	145	86	265	365	128	87
	28%	22%	35% BEG	28%	28%	29%	23%	29%	27%	100% KL	-	-	29%	30%	24%	30% O	33% S	29%	27%	26%	28%	42% TU
35 - 54	740	93	68	44	282	190	63	359	381	0	740	0	38	109	252	332	129	92	438	516	171	79
	37%	34%	32% C	33%	37%	40%	44% C	37%	37%	-	100% JL	-	24%	30%	41% MN	39% MN	29%	31%	44% QR	36% MN	38% QR	38% MN
55+	702	116	71	51	269	148	47	320	382	0	0	702	77	147	208	259	171	118	283	534	153	43
	35%	43% CEF	33%	38% F	35%	31%	33%	33%	37%	-	-	100% JK	47% OP	40% P	34%	31% P	38% S	40% S	29% S	38% V	34% V	21% V

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

Province:

	Province							Gender		Age		Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base:	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
British Columbia	268	268	0	0	0	0	0	139	129	61	92	115	17	50	72	127	56	36	126	248	10	26
	13%	99%	-	-	-	-	-	14%	12%	11%	12%	16%	10%	14%	12%	15%	12%	12%	13%	18%	2%	12%
Alberta	213	0	213	0	0	0	0	112	101	74	68	71	12	45	71	82	30	23	125	191	4	27
	11%	-	99%	-	-	-	-	12%	10%	13%	9%	10%	7%	12%	12%	10%	7%	8%	13%	14%	1%	13%
Saskatchewan	60	0	0	60	0	0	0	25	35	15	21	24	7	21	11	20	14	5	28	59	0	2
	3%	-	-	45%	-	-	-	3%	3%	3%	3%	3%	4%	6%	2%	2%	3%	2%	3%	4%	-	1%
Manitoba	70	0	0	70	0	0	0	37	33	23	22	26	10	13	19	26	25	9	27	66	0	11
	3%	-	-	83%	-	-	-	4%	3%	4%	3%	4%	6%	4%	3%	3%	6%	3%	3%	5%	-	5%
Ontario	764	0	0	0	764	0	0	354	410	213	282	269	66	142	223	326	162	110	393	671	28	105
	38%	-	-	-	100%	-	-	37%	39%	38%	38%	38%	41%	39%	37%	39%	36%	37%	40%	47%	6%	50%
Quebec	478	0	0	0	0	478	0	224	254	140	190	148	42	65	169	199	129	88	217	51	396	33
	24%	-	-	-	-	100%	-	23%	24%	25%	26%	21%	26%	18%	28%	24%	29%	30%	22%	4%	88%	16%
New Brunswick	46	0	0	0	0	0	46	23	23	8	24	14	3	12	14	17	10	10	21	37	8	1
	2%	-	-	-	-	-	-	32%	2%	2%	1%	3%	2%	3%	2%	2%	2%	3%	2%	3%	2%	1%
Nova Scotia	56	0	0	0	0	0	56	22	34	15	18	23	6	11	13	28	15	6	25	49	5	3
	3%	-	-	-	-	-	-	39%	2%	3%	3%	2%	4%	3%	2%	3%	3%	2%	3%	3%	1%	1%
Prince Edward Island	8	0	0	0	0	0	8	5	3	2	4	2	0	1	3	4	0	2	4	7	1	0
	0	-	-	-	-	-	-	1%	0	0	1%	0	-	0	1%	0	-	1%	0	1%	0	-
Newfoundland	32	0	0	0	0	0	32	17	15	8	17	8	0	5	12	13	5	6	19	31	0	1
	2%	-	-	-	-	-	-	2%	1%	1%	2%	1%	-	1%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	-	1%
Yukon	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	2	0	1	0	2	0	0
	0	1%	-	-	-	-	-	0	0	-	0	0	-	-	-	0	-	0	-	0	-	-
Northwest Territories	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
	0	-	1%	-	-	-	-	0	-	0	-	-	-	-	-	0	-	0	-	0	-	-
Nunavut	2	0	0	2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2	1	0	1
	0	-	-	1%	-	-	-	0	0	-	0	0	-	-	-	0	-	-	0	0	-	1%
Summary	270	270	0	0	0	0	0	140	130	61	93	116	17	50	72	129	55	37	126	250	10	25
British Columbia + Yukon	13%	100%	-	-	-	-	-	15%	13%	11%	13%	17%	10%	14%	12%	15%	12%	12%	13%	18%	2%	12%
	214	0	214	0	0	0	0	114	101	75	68	71	12	45	71	83	30	24	125	193	4	27
Alberta + NWT	11%	-	100%	-	-	-	-	12%	10%	13%	9%	10%	7%	12%	12%	10%	7%	8%	13%	14%	1%	13%
	132	0	0	132	0	0	0	62	70	37	44	51	17	34	30	47	39	14	57	125	0	14
Saskatchewan / Manitoba + Nunavut	7%	-	-	100%	-	-	-	6%	7%	7%	6%	7%	10%	9%	5%	6%	9%	5%	6%	9%	-	7%
	764	0	0	0	764	0	0	354	410	213	282	269	66	142	223	326	162	110	393	671	28	105
Ontario	38%	-	-	-	100%	-	-	37%	39%	38%	38%	38%	41%	39%	37%	39%	36%	37%	40%	47%	6%	50%
	478	0	0	0	0	478	0	224	254	140	190	148	42	65	169	199	129	88	217	51	396	33
Quebec	24%	-	-	-	-	100%	-	23%	24%	25%	26%	21%	26%	18%	28%	24%	29%	30%	22%	4%	88%	16%
	142	0	0	0	0	0	142	66	76	32	63	47	9	29	43	59	30	24	68	125	13	5
Atlantic	7%	-	-	-	-	-	-	7%	7%	6%	9%	7%	6%	8%	7%	7%	7%	8%	7%	9%	3%	2%

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

sex/fx: Sex of respondent.

	Province							Gender		Age		Education					Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 34	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
	960	140	114	62	354	224	66	960	0	281	359	320	72	185	300	390	175	126	537	676	204	112
Male	48%	52%	53%	47%	46%	47%	47%	100%	-	50%	49%	46%	45%	51%	49%	46%	39%	43%	54%	48%	45%	53%
	1040	130	101	70	410	254	76	0	1040	277	381	382	90	180	309	454	270	170	450	739	248	98
Female	52%	48%	47%	53%	54%	53%	53%	-	100%	50%	51%	54%	55%	49%	51%	54%	61%	57%	46%	52%	55%	47%
								H									S	S				

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

edu. What is the highest level of formal education that you have completed?

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Grade 8 or less	49	4	2	7	20	15	1	24	26	9	14	26	49	0	0	0	31	4	5	23	17	10
	2%	2%	1%	5%	3%	3%	1%	2%	2%	2%	2%	4%	31%	-	-	-	7%	1%	1%	2%	4%	5%
Some high school	112	13	10	10	45	26	8	48	64	37	24	51	112	0	0	0	60	9	30	78	26	13
	6%	5%	5%	8%	6%	5%	6%	5%	6%	7%	3%	7%	69%	-	0	0	14%	3%	3%	6%	6%	6%
High School diploma or equivalent	365	50	45	34	142	65	29	185	180	110	109	147	0	365	0	0	112	73	118	280	66	32
	18%	18%	21%	26%	19%	14%	20%	19%	17%	20%	15%	21%	-	100%	-	-	25%	25%	12%	20%	15%	15%
Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma	153	18	32	14	34	37	18	107	47	41	54	58	0	0	153	0	34	26	75	114	35	8
	8%	7%	15%	10%	4%	8%	12%	11%	4%	7%	7%	8%	-	-	25% MNP	-	8%	9%	6%	8%	8%	4%
College, CEGEP or other non-university certificate or diploma	455	53	39	16	189	132	26	193	262	107	198	150	0	0	455	0	97	84	217	308	126	36
	23%	20%	18%	12%	25%	28%	18%	20%	25%	19%	27%	21%	-	-	75% MNP	-	22%	28%	22%	22%	28%	17%
University certificate or diploma below bachelors level	108	11	15	15	29	33	6	39	69	26	37	45	0	0	0	108	16	19	56	70	35	9
	5%	4%	7%	11%	4%	7%	4%	4%	7%	5%	5%	6%	-	-	-	13% MNO	4%	6%	6%	5%	8%	4%
Bachelors degree	458	70	51	22	170	106	38	208	250	151	190	118	0	0	0	458	64	61	297	328	93	53
	23%	26%	24%	17%	22%	22%	27%	22%	24%	27%	26%	17%	-	-	-	54% MNO	14%	21%	30%	23%	21%	25%
Postgraduate degree above bachelors level	277	47	17	11	127	60	16	142	135	77	105	95	0	0	0	277	27	20	182	197	50	46
	14%	17%	8%	8%	17%	12%	11%	15%	13%	14%	14%	14%	-	-	-	33% MNO	6%	7%	18%	14%	11%	22%
Prefer not to answer [DO NOT READ ALOUD]	9	1	2	2	3	1	0	6	3	0	3	5	0	0	0	0	2	0	1	8	0	3
	0	0	1%	2% EF	0	0	-	1%	0	-	0	1%	-	-	-	-	0	-	0	1%	-	1%
Don't know/Not sure/Refused	12	2	1	1	5	2	1	8	4	1	5	6	0	0	0	0	2	0	5	8	3	1
	1%	1%	1%	1%	1%	0	1%	1%	0	0	1%	1%	-	-	-	-	0	-	1%	1%	1%	1%
Summary	162	17	12	17	66	42	9	72	90	47	38	77	162	0	0	0	91	13	35	101	43	23
Less than HS	8%	6%	6%	13%	9%	9%	6%	8%	9%	8%	5%	11%	100%	-	-	-	20%	4%	4%	7%	10%	11%
	365	50	45	34	142	65	29	185	180	110	109	147	0	365	0	0	112	73	118	280	66	32
HS	18%	18%	21%	26%	19%	14%	20%	19%	17%	20%	15%	21%	-	100%	-	-	25%	25%	12%	20%	15%	15%
	608	72	71	30	223	169	43	300	309	148	252	208	0	0	608	0	131	110	291	422	161	44
Postsec	30%	27%	33%	23%	29%	35%	31%	31%	30%	26%	34%	30%	-	-	100% MNP	-	29%	37%	30%	30%	36%	21%
	844	129	83	47	326	199	59	390	454	253	332	259	0	0	0	844	107	100	535	595	178	107
University	42%	48%	39%	36%	43%	42%	42%	41%	44%	45%	45%	37%	-	-	0	100% MNO	24%	34%	54%	42%	39%	51%
										L	L						Q	QR				TU

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

lang. What language do you speak most often at home?

	Province							Gender		Age		Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted Summary	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
One Language	1918	256	206	125	725	466	141	924	994	529	713	676	156	354	585	804	423	279	952	1343	423	155
	96%	95%	96%	94%	95%	97%	99%	96%	96%	95%	96%	96%	97%	97%	96%	95%	95%	94%	96%	95%	94%	74%
English	1418	260	193	125	672	54	125	679	739	368	516	535	101	280	426	595	279	194	736	1415	28	53
	71%	92%	90%	96%	88%	11%	88%	71%	71%	66%	70%	76%	63%	77%	70%	71%	63%	65%	75%	100%	6%	25%
French	454	10	4	0	28	398	13	206	248	130	171	153	43	66	164	178	116	86	216	27	451	6
	23%	4%	2%	-	4%	83%	9%	21%	24%	23%	23%	22%	27%	18%	27%	21%	26%	29%	22%	2%	100%	3%
Other	82	4	11	9	49	7	2	43	39	26	37	19	15	13	12	39	24	8	33	28	1	82
	4%	2%	5%	7%	6%	1%	2%	5%	4%	5%	5%	3%	9%	3%	2%	5%	5%	3%	3%	2%	0	39%
Two Languages	66	12	5	7	33	7	1	28	38	25	22	20	6	9	20	30	17	15	27	62	26	42
	3%	5%	3%	6%	4%	2%	1%	3%	4%	4%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	4%	5%	3%	4%	6%	20%
Chinese/Mandarin/ Cantonese	37	13	5	1	13	5	1	19	18	18	12	7	1	6	5	23	8	5	18	9	0	37
	2%	5%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	3%	2%	1%	1%	2%	1%	3%	2%	2%	2%	1%	-	18%
Spanish/ Español	20	3	0	0	9	8	0	8	12	8	7	5	1	2	4	13	7	5	5	5	1	20
	1%	1%	-	-	1%	2%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0	1%	2%	2%	2%	1%	0	0	9%
Filipino/ Tagalog	17	3	6	1	6	1	0	7	11	6	6	5	0	3	5	9	7	3	6	4	0	17
	1%	1%	3%	1%	1%	0	-	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	2%	1%	1%	0	-	8%
Punjabi	16	1	2	3	10	0	0	9	7	10	4	2	3	4	2	6	11	2	1	2	0	16
	1%	0	1%	2%	1%	-	-	1%	1%	2%	0	0	2%	1%	0	1%	2%	1%	0	0	-	7%
Urdu	11	1	1	0	8	0	0	8	3	4	5	2	1	3	3	4	4	3	2	1	0	11
	1%	1%	1%	-	1%	-	-	1%	0	1%	1%	0	1%	1%	1%	0	1%	1%	0	0	-	5%
Portuguese	10	1	0	0	7	1	1	5	6	5	4	2	0	3	4	4	5	3	2	1	0	10
	1%	0	-	-	1%	0	1%	0	1%	1%	0	0	-	1%	1%	0	1%	1%	0	0	-	5%
Arabic	10	0	1	0	4	4	0	7	2	4	3	2	0	1	2	7	4	1	1	2	0	10
	0	-	1%	-	1%	1%	-	1%	0	1%	0	0	-	0	0	1%	1%	0	0	0	-	5%
Three or more Languages	10	2	3	0	5	0	0	4	5	1	2	6	0	2	2	5	3	1	5	10	2	10
	0	1%	1%	-	1%	-	-	0	1%	0	0	1%	-	1%	0	1%	1%	0	1%	1%	0	5%
Polish	6	0	1	0	2	2	0	3	3	3	1	2	0	1	3	2	0	1	3	3	1	6
	0	-	1%	-	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	1%	0	-	0	0	0	0	3%
Prefer not to answer [DO NOT READ ALOUD]	6	0	1	0	2	2	0	4	2	1	4	1	0	0	0	6	2	0	4	2	0	3
	0	-	1%	-	0	1%	-	0	0	0	0	0	-	-	-	1%	0	-	0	0	-	1%
Don't know/Not sure/Refused	5	0	0	0	0	5	0	4	1	3	2	0	0	0	1	4	1	1	3	0	0	3
	0	-	-	-	-	1%	-	0	0	0	0	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	1%
Prefer not to answer	3	0	1	0	2	0	0	2	1	0	2	1	0	0	0	3	1	0	2	2	0	3
	0	-	1%	-	0	-	-	0	0	-	0	0	-	-	-	0	0	-	0	0	-	1%

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

employ. Which of the following categories best describes your current employment status? Are you...

	Province							Gender		Age			Education			Income				Language Used In Household		
	Total	BC	ALB	SK/MB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Working full-time, that is, 35 or more hours per week?	896 45%	97 36%	103 48%	47 35%	361 47%	227 47%	60 42%	474 49%	421 41%	286 51%	474 64%	136 19%	27 17%	121 33%	293 48%	451 54%	98 22%	128 43%	599 61%	623 44%	217 48%	91 43%
			BD		BD	BD		I		L	JL			M	MN	MN		Q	QR			
Working part-time, that is, less than 35 hours per week?	170 8%	27 10%	16 8%	10 8%	64 8%	39 8%	13 9%	111 6%	111 11%	68 12%	53 7%	49 7%	19 12%	43 12%	53 9%	53 6%	54 12%	30 10%	62 6%	121 9%	29 7%	26 12%
								H		KL				P	P		S	S		U		
Self-employed?	185 9%	32 12%	21 10%	13 10%	61 8%	48 10%	11 8%	109 11%	75 7%	39 7%	81 11%	65 9%	15 9%	23 6%	50 8%	97 11%	28 6%	24 8%	101 10%	127 9%	41 9%	20 10%
								I		J						N/O	Q					
Unemployed, but looking for work?	86 4%	10 4%	10 5%	8 6%	30 4%	17 4%	12 9%	50 5%	36 3%	41 7%	33 4%	13 2%	13 8%	26 7%	24 4%	23 3%	43 10%	16 6%	11 1%	58 4%	15 3%	18 9%
							BEF			KL	L			OP	OP		RS	S		TU		
A student attending school full-time?	88 4%	9 3%	11 5%	7 5%	31 4%	28 6%	3 2%	41 4%	47 5%	75 14%	11 2%	1 0	6 4%	25 7%	21 3%	35 4%	39 9%	8 3%	29 3%	48 5%	21 11%	23 TU
										KL	L			O		RS				TU		
Retired?	427 21%	71 26%	34 16%	33 25%	159 21%	98 21%	32 22%	178 19%	249 24%	13 2%	23 3%	391 56%	55 34%	87 24%	124 20%	151 18%	129 29%	72 24%	139 14%	320 23%	106 24%	19 9%
		C							H			JK	NOP	P			S	S		V	V	
Not in the workforce? (FULL-TIME HOME MAKER, UNEMPLOYED, NOT LOOKING FOR WORK)	68 3%	11 4%	8 4%	6 5%	26 3%	12 2%	4 3%	16 2%	52 5%	9 2%	30 4%	29 4%	11 7%	21 6%	22 4%	14 2%	27 6%	9 3%	21 2%	50 4%	13 3%	6 3%
									H		J	J		P	P		S					
Other - (DO NOT SPECIFY)	72 4%	11 4%	9 4%	8 6%	28 4%	10 2%	7 5%	26 3%	46 4%	27 5%	30 4%	15 2%	15 9%	19 5%	20 3%	18 2%	24 5%	9 3%	24 2%	57 4%	10 2%	6 3%
				F					H		L			OP	P		S					
Prefer not to answer (DO NOT READ ALOUD)	5 0	2 1%	1 1%	0 -	2 0	0 -	0 -	4 0	1 0	0 -	2 0	2 0	1 1%	1 0	1 0	1 0	1 0	0 -	0 -	5 0	0 -	0 -
Don't know/Not sure/Refused	4 0	1 0	0 -	1 1%	2 0	0 -	0 -	3 -	1 0	0 -	4 0	1 0	0 -	0 -	1 0	1 0	1 0	0 -	1 -	4 0	0 -	0 -
				F																		
Summary																						
WORKING	1250 62%	156 58%	140 66%	70 53%	486 64%	313 66%	85 60%	642 67%	608 58%	393 71%	608 82%	249 35%	61 37%	188 51%	396 65%	601 71%	180 40%	182 61%	762 77%	871 62%	287 64%	137 65%
			D		D	BD		I		L	JL			M	MN	MNO	Q	QR				

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

hinc. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes?

	Province							Gender		Age		Education				Income				Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 54	55+	Less than HS	HS	Post sec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Under \$20,000	184	23	9	12	58	48	13	63	101	57	45	62	46	40	40	35	164	0	0	98	45	28
	8%	9%	4%	9%	8%	10%	9%	7%	10%	10%	6%	9%	29%	11%	7%	4%	37%	-	-	7%	10%	13%
\$20,000 to just under \$40,000	281	32	21	27	104	81	17	112	169	88	84	109	45	71	91	72	281	0	0	180	69	43
	14%	12%	10%	20%	14%	17%	12%	12%	16%	16%	11%	16%	28%	20%	15%	9%	63%	-	-	13%	15%	20%
\$40,000 to just under \$60,000	297	37	24	14	110	88	24	126	170	86	92	118	13	73	110	100	0	297	0	193	85	34
	15%	14%	11%	11%	14%	18%	17%	13%	16%	15%	12%	17%	8%	20%	18%	12%	-	100%	-	14%	19%	16%
\$60,000 to just under \$80,000	238	37	34	14	80	65	8	119	119	72	80	87	9	32	86	110	0	0	238	164	68	14
	12%	14%	16%	10%	10%	14%	6%	12%	11%	13%	11%	12%	6%	9%	14%	13%	-	-	24%	12%	15%	7%
\$80,000 to just under \$100,000	206	24	24	15	87	41	15	121	84	66	81	59	9	27	62	105	0	0	206	155	42	19
	10%	9%	11%	12%	11%	8%	11%	13%	8%	12%	11%	8%	6%	7%	10%	12%	-	-	21%	11%	9%	9%
\$100,000 to just under \$150,000	272	33	27	17	97	71	26	136	136	67	133	73	10	36	73	154	0	0	272	191	66	21
	14%	12%	13%	13%	13%	15%	19%	14%	13%	12%	18%	10%	6%	10%	12%	18%	-	-	28%	14%	15%	10%
\$150,000 and above	271	31	40	11	129	41	18	161	110	61	145	64	7	24	70	167	0	0	271	225	39	17
	14%	12%	19%	8%	17%	8%	13%	17%	11%	11%	20%	9%	4%	7%	12%	20%	-	-	27%	16%	9%	8%
Prefer not to answer (DO NOT READ ALOUD)	190	36	30	12	73	26	12	85	105	22	61	107	11	44	51	75	0	0	0	151	27	19
	9%	13%	14%	9%	10%	5%	9%	9%	10%	4%	8%	15%	7%	12%	8%	9%	-	-	-	11%	6%	9%
Don't know/Not sure/Refused	82	16	5	9	27	18	7	37	45	39	20	23	11	18	24	25	0	0	0	58	9	16
	4%	6%	2%	7%	3%	4%	5%	4%	4%	7%	3%	3%	7%	5%	4%	3%	-	-	-	4%	2%	8%
Summary																						
Less than \$40k (NET)	445	55	30	39	162	129	30	175	270	145	129	171	91	112	131	107	445	0	0	277	114	70
	22%	20%	14%	29%	21%	27%	21%	18%	26%	17%	24%	24%	56%	31%	22%	13%	100%	-	-	20%	25%	34%
\$40k - less than \$60k (NET)	297	37	24	14	110	88	24	126	170	86	92	118	13	73	110	100	0	297	0	193	85	34
	15%	14%	11%	11%	14%	18%	17%	13%	16%	15%	12%	17%	8%	20%	18%	12%	-	100%	-	14%	19%	16%
\$60k or more (NET)	987	126	125	57	393	217	68	537	450	265	438	283	35	118	291	535	0	0	987	738	216	70
	49%	47%	58%	43%	51%	45%	48%	56%	43%	48%	59%	40%	22%	32%	48%	63%	-	-	100%	52%	48%	33%
\$60k to less than \$100,000 (NET)	444	61	58	29	167	106	24	241	203	138	160	146	18	59	148	215	0	0	444	319	110	33
	22%	23%	27%	22%	22%	22%	17%	25%	20%	25%	22%	21%	11%	16%	24%	25%	-	-	45%	23%	24%	16%
\$100k or more (NET)	543	65	67	28	226	112	45	296	246	128	278	137	17	60	143	321	0	0	543	417	105	37
	27%	24%	31%	21%	30%	23%	31%	31%	24%	23%	38%	20%	10%	16%	24%	38%	-	-	55%	29%	23%	18%

Proportions/Means: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V/Overlap from use used.

Sondage d'opinion publique 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers

mobile, INTERVIEWER, Record Wave:

	Province							Gender		Age		Education					Income			Language Used in Household		
	Total	BC	ALB	SKMB	ONT	QUE	ATL	Male	Female	18 - 34	35 - 34	55+	Less than HS	HS	Postsec	University	Less than \$40k	\$40k - Less than \$60k	\$60k+	English (Any)	French (Any)	Other (Any)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Base: All Respondents	2000	271	213	129	766	479	142	912	1088	429	638	933	171	372	609	825	453	305	953	1426	458	192
Weighted	2000	270	214	132	764	478	142	960	1040	558	740	702	162	365	608	844	445	297	987	1415	451	210
Landline	1115	148	116	74	423	273	80	487	628	163	417	535	108	221	333	437	235	159	540	800	285	75
	56%	55%	54%	56%	55%	57%	56%	51%	60%	29%	56%	76%	67%	60%	55%	52%	53%	54%	55%	57%	63%	36%
Mobile phone	885	122	98	58	341	205	62	473	412	395	323	167	54	145	276	406	210	137	447	615	166	135
	44%	45%	46%	44%	45%	43%	44%	49%	40%	71%	44%	24%	33%	40%	45%	48%	47%	46%	45%	43%	37%	64%
								I		KL	L				M	MN				U		TU

Proportions/Mean: Columns Tested (5% risk level) - B/C/D/E/F/G - H/I - J/K/L - M/N/O/P - Q/R/S - T/U/V Overlap formulae used.