



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des finances

FINA • NUMÉRO 067 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 19 février 2007

Président

M. Brian Pallister

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des finances

Le lundi 19 février 2007

• (1535)

[Traduction]

Le vice-président (M. Massimo Pacetti (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.)): La séance est ouverte. J'aimerais commencer par des questions d'ordre administratif.

Un avis de motion a été présenté par M. McCallum. Le greffier m'informe que nous discuterons du rapport sur les fiducies de revenus jeudi, et c'est pourquoi je ne voudrais pas en débattre maintenant. Si nous décidons d'en débattre, nous tiendrons alors une audience spéciale, mais je ne veux pas interrompre les témoins.

Nous sommes ici conformément à l'ordre de renvoi du jeudi 7 décembre 2006 pour étudier le projet de loi C-37, Loi modifiant la législation régissant les institutions financières et comportant des mesures connexes et corrélatives.

[Français]

Merci aux témoins d'être venus.

Nous allons vous allouer une durée maximale de cinq minutes pour votre présentation. Si possible, tentez de respecter les délais. Ainsi, les députés pourront vous poser des questions.

Nous pouvons commencer par M. Zinatelli, de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.

[Traduction]

M. Frank Zinatelli (vice-président et co-directeur du contentieux, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.): Merci, monsieur le président.

Comme vous l'avez indiqué, je m'appelle Frank Zinatelli. Je suis vice-président et co-directeur du contentieux à l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes. Je voudrais remercier le comité de m'avoir donné l'occasion de contribuer à votre examen du projet de loi C-37, Loi modifiant la législation régissant les institutions financières et comportant des mesures connexes et corrélatives.

Nous nous réjouissons de l'occasion de comparaître devant le comité qui déposera son rapport au Parlement sur ce projet de loi d'importance. Notre secteur appuie sans réserve le projet de loi et vous exhorte à l'adopter avec célérité.

Avec votre permission, monsieur le président, j'aimerais prononcer une allocution liminaire brève.

Tout d'abord, une mise en contexte: l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes représente 99 p. 100 des compagnies d'assurances de personnes au Canada. Ce secteur fournit des produits qui comprennent notamment l'assurance-vie, l'assurance-invalidité, l'assurance-santé supplémentaire, les pensions de retraite, les RÉER et autres pensions. Il assure la protection de quelque 24 millions de Canadiens et de quelque 20 millions de personnes à l'échelle internationale. Au titre des prestations, il verse aux Canadiens 51 milliards de dollars par année, injecte 371 milliards

de dollars dans l'économie canadienne et fournit de l'emploi à plus de 119 000 Canadiens.

Parmi les diverses lois que le projet de loi C-37 propose de modifier, il y a la Loi sur les compagnies d'assurances, qui régit la réglementation des compagnies d'assurances de personnes à l'échelon fédéral. Bien entendu, les assureurs de personnes sont également assujettis à des règles établies en vertu de législations provinciales en matière d'assurances.

Le projet de loi C-37 arrive dans la foulée du Livre blanc déposé par le gouvernement en juin 2006 sur l'examen législatif des institutions financières de 2006. Il représente une amélioration opportune de la législation régissant les institutions financières et propose des changements dans trois domaines importants.

S'agissant du renforcement de la protection des intérêts des consommateurs, par exemple, le projet de loi propose de modifier la Loi sur les compagnies d'assurances pour exiger que les procédures de traitement des plaintes soient rendues publiques, par voie de courrier et en ligne, pour que tous les consommateurs puissent y avoir accès à n'importe quel moment.

En ce qui concerne l'accroissement de l'efficacité législative et réglementaire et la simplification du régime d'approbation, le projet de loi propose de modifier la Loi sur les compagnies d'assurances pour que l'approbation de certaines transactions ne relève plus du ministre mais du surintendant. La modification proposée permettrait également d'octroyer plus d'une approbation dans le cadre d'un instrument unique.

Le projet de loi établirait également une nouvelle date butoir pour les institutions financières, qui est actuellement le 24 avril 2007. Elle viendrait cinq ans après l'entrée en vigueur du projet de loi C-37. À cet égard, une prompt adoption du projet de loi assurera la stabilité et la continuité législative, qui sont si importantes dans le secteur des services financiers.

En conclusion, monsieur le président, j'aimerais dire que notre industrie appuie sans réserve les dispositions du projet de loi C-37 qui ont trait au secteur des assurances de personnes et qu'elle est disposée à contribuer, autant que faire se peut, pour garantir l'adoption rapide du projet de loi.

L'Association est très reconnaissante de cette occasion de participer à l'examen du projet de loi C-37 par le comité. Je me ferais un plaisir de répondre à vos questions.

Je vous remercie.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Zinatelli.

Le prochain témoin est M. Lawford, qui représente le Centre pour la défense de l'intérêt public.

M. John Lawford (avocat, Centre pour la défense de l'intérêt public): Merci.

La Canadian Consumer Initiative est une coalition qui regroupe six grandes organisations de défense des consommateurs, y compris l'Alberta Council on Aging, l'Association pour la protection des automobilistes, le Conseil des consommateurs du Canada, Option consommateurs, le Centre pour la défense de l'intérêt public, que je représente, et l'Union des consommateurs. CCI fournit conseils et assistance au gouvernement fédéral dans le but de contribuer à protéger les intérêts des consommateurs.

CCI se présente devant vous aujourd'hui pour demander au comité d'envisager l'intégration d'un cadre pour les paiements électroniques à la Loi sur les banques. Bien que cette suggestion ne soit pas actuellement sous forme d'un amendement, nous espérons que le comité envisagera des amendements en aval pour aider les clients des banques, soit la majorité des Canadiens.

Les paiements électroniques comprennent des systèmes comme les cartes de débit, tant aux guichets automatiques bancaires, les GAB, qu'aux points de vente, les retraits préautorisés et les dépôts dans des banques de consommateurs ou des comptes de cartes de crédit, les achats effectués avec cartes de crédit aux points de vente et sans la présentation d'une carte, par exemple, sur Internet, ainsi que de nouveaux mécanismes de paiements par Internet, y compris PayPal, les transferts électroniques d'argent par Interac ou par d'autres services en ligne comme l'investissement en ligne, les virements par courriel et, bientôt, le commerce mobile au moyen des téléphones cellulaires.

Le système bancaire canadien dépend dans une large mesure des mécanismes d'autorégulation au chapitre des paiements électroniques. Par exemple, l'Association canadienne des paiements, l'ACP, a des règles concernant les débits préautorisés. Toutefois, les dispositions du code ne sont pas connues. Ainsi, le règlement H-1 de l'ACP permet à toute institution financière d'annuler une fausse préautorisation de débit. Cela dit, étant donné que les consommateurs ne sont souvent pas au courant de ces dispositions, ils risquent de croire qu'ils sont responsables de la transaction et acceptent de payer pour cette erreur.

En outre, les consommateurs ne sont responsables que de 50 \$ au maximum en cas de transaction par carte de crédit non autorisée. Or, cette règle est souvent une exigence provinciale. Elle n'est pas complétée par des politiques de la part des principales compagnies de cartes de crédit en matière de responsabilité. Cette politique n'est pas contractuelle non plus, et elle pourrait être changée plus tard.

En ce qui concerne les cartes de débit, les Canadiens ont effectué près de trois quarts d'un milliard de dollars en transaction par GAB l'année dernière, mais toutes ces transactions se sont faites sous le coup du code de pratique de l'ACP qui régit les services de cartes de débit, un code volontaire. Bien que les consommateurs soient, du point de vue théorique, exemptés de toute responsabilité liée à des transactions par débit non autorisé, ils risquent néanmoins d'être coupables des fraudes par débit s'ils admettent, par inadvertance, à leur banque que leur conjoint ou conjointe connaît leur numéro NIP.

CCI a étudié le système de paiement électronique au début de 2006. Nous avons produit un rapport, qui a été fourni au comité. Il est ressorti du rapport que la réglementation et les codes volontaires à l'emporte pièce qui existent actuellement sont inadéquats et que le Parlement devrait envisager d'adopter une loi qui englobe tous les éléments. Nous exhortons le comité à garder cela à l'esprit en étudiant le projet de loi C-37.

Les membres de la CCI croient que les principes suivants rendraient le système de paiement électronique plus prévisible et efficace, ce qui en ferait un système convivial et économique pour les conservateurs.

Le premier principe est l'universalité. En effet, le système devrait reposer sur le plus vaste éventail possible de technologies des paiements. Deuxièmement, la neutralité. Toutes les technologies devraient tomber sur le coup de la même réglementation, si possible. Troisièmement, la sécurité. Les technologies de paiement devraient être sûres. Quatrièmement, la responsabilité. Le risque devrait être assumé par la partie qui le crée. Cinquièmement, la transparence. Les règles, les rôles et les prix devraient être transparents pour toutes les parties. Sixièmement, la liberté. Les payeurs devraient être autorisés à choisir la technologie de paiement qui leur convient. Enfin, l'applicabilité. Les parties devraient pouvoir faire en sorte que le cadre soit appliqué efficacement.

Les modifications tendant à intégrer un cadre de paiement électronique à la Loi sur les banques devraient être prises en compte à ce moment. L'analyse de la CCI révèle que cela pourrait être possible par voie réglementaire conformément à l'article 410 — et plus précisément l'alinéa 410(1)c — de la Loi sur les banques, qui donne aux banques, sous réserve de l'approbation ministérielle, le pouvoir de recueillir, de manipuler et de transmettre des informations de nature principalement financière ou économique ainsi que de concevoir et de mettre en oeuvre des systèmes d'information à cette fin.

Le paragraphe 410(3) donne au gouverneur en conseil le pouvoir de prendre des règlements concernant les informations financières. Par conséquent, le gouverneur en conseil a le pouvoir de réglementer la mécanique des paiements électroniques en vertu de cette disposition.

Toute divulgation d'information ou autre exigence nécessaire au cadre pourrait être autorisée conformément au paragraphe 459.4, qui concerne le pouvoir de réglementer la formation relative aux consommateurs, ou l'article 978, qui octroie des pouvoirs de réglementations généraux en vertu de la Loi sur les banques.

• (1540)

Nous n'avons pas eu le temps de rédiger une proposition de règlement pour le comité, cependant nous vous recommandons de prendre exemple sur la Electronic Fund Transfer Act des États-Unis. Elle existe depuis 1980, et avec des modifications appropriées, elle pourrait être utilisée pour élaborer un système canadien de paiement électronique dans le cadre de la Loi sur les banques.

Merci. Je serai heureux de répondre à vos questions plus tard.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci monsieur Lawford.

J'ai une question à poser. Votre association, le Centre pour la défense de l'intérêt public, représente-t-elle des personnes ou le consommateur?

M. John Lawford: Le Centre pour la défense de l'intérêt public est un cabinet d'avocats qui représente souvent d'autres groupes de défense de consommateurs, comme l'Association des consommateurs du Canada et l'Organisation nationale antipauvreté. Les autres membres de la coalition sont financés par leurs membres. C'est-à-dire que les cinq autres membres sont financés par leurs membres.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Très bien. C'est ce que vous avez voulu dire dans votre exposé lorsque vous avez indiqué que l'initiative des consommateurs canadiens représentait six grandes associations de consommateurs, n'est-ce pas?

M. John Lawford: C'est une coalition composée de ces groupes, que nous avons formée au cours des trois dernières années, oui.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci.

Les représentants de Genworth ne sont pas parmi nous, nous allons donc passer à M. Phillips qui représente la Centrale des caisses de crédit du Canada.

• (1545)

M. David Phillips (président-directeur général, Centrale des caisses de crédit du Canada): Bonjour monsieur le président, chers membres du comité. Je souhaite vous remercier pour l'occasion qui m'est donnée de comparaître devant le comité aujourd'hui pour partager certaines observations au sujet du projet de loi C-37. Je m'appelle David Phillips et je suis le président-directeur général de la Centrale des caisses de crédit du Canada.

La Centrale canadienne est une institution financière sous réglementation fédérale et qui agit à titre d'association de commerce nationale pour les centrales des caisses de crédit provinciales au Canada, et par le biais de ces dernières, pour les 500 caisses de crédit associées partout au pays. Nos caisses de crédit emploient plus de 24 000 Canadiens et sont au service de plus de 4,9 millions de clients. À la fin du troisième trimestre de 2006, nos caisses de crédit détenaient plus de 92 milliards de dollars d'avoirs.

Les caisses de crédit sont des institutions financières indépendantes et communautaires fondées sur les principes de la coopérative et de la démocratie. Par conséquent, le système des caisses de crédit est décentralisé et diversifié pour ce qui est de leur taille et des communautés qu'elles desservent. La structure des caisses de crédit n'a rien à voir avec celle d'une banque, les caisses de crédit ne sont pas des succursales régies par une direction centralisée. Au lieu de cela, ce sont des institutions locales autonomes qui ont des comptes à rendre à leurs membres.

L'accent mis sur l'aspect local permet aux caisses de crédit de réagir rapidement et de façon efficace aux besoins de la communauté. Les caisses de crédit sont sous réglementation provinciale et, conformément à la Constitution, relèvent de la compétence des provinces. Le gouvernement fédéral réglemente deux entités de la structure des caisses de crédit en vertu de la Loi sur les associations coopératives de crédit, et le projet de loi C-37 prévoit des modifications à cette loi. Les deux entités de caisses de crédit sous réglementation fédérale sont mon organisme, la Centrale canadienne, ainsi que l'Association de services financiers Concentra, anciennement connue sous le nom de Co-op Trust, dont le siège social est à Saskatoon.

De plus, le gouvernement fédéral réglemente plusieurs centrales de caisses de crédit provinciales qui ont choisi d'être régies par la partie 16 de la Loi sur les associations coopératives de crédit.

Dans ce contexte, la Centrale canadienne souhaite clairement affirmer son soutien général au projet de loi C-37, en particulier aux modifications proposées à la loi sur les associations coopératives de crédit qui se retrouvent dans le projet de loi. Ces modifications donneront la possibilité aux organismes de caisses de crédit de se constituer en personne morale en vertu de la loi si elles le souhaitent en se dotant d'une charte corporative fédérale.

Cependant, il y a d'autres éléments dans la loi qui pourraient être améliorés et qui ne se retrouvent pas dans ce projet de loi.

Je vais donner des exemples de modifications positives à la loi sur les associations coopératives de crédit qui sont proposées dans ce projet de loi et que nous appuyons.

Le projet de loi propose de modifier la loi afin qu'il soit plus simple pour un organisme de détail de se constituer en personne morale en réduisant le nombre de fondateurs requis, qui passerait de 10 caisses de crédit actuellement à deux seulement, de provinces différentes. Le seuil de 10 caisses de crédit fondatrices était presque impossible à atteindre pour les caisses de crédit, et cela est illustré par le fait que les caisses de crédit ne se sont pas prévaluées de la Loi sur les associations coopératives de crédit pour créer des organismes.

Deuxièmement, le projet de loi prévoit des dispositions permettant à des personnes morales de se transformer en organisme de détail en vertu de la loi. Par exemple, le projet de loi prévoit une modification à la Loi canadienne sur les sociétés par action qui permettrait à une société régie par cette loi de se convertir en société régie par la Loi sur les associations coopératives de crédit et de continuer son exploitation en vertu de cette loi.

Troisièmement, le projet de loi permettrait aux organismes de détail d'être sur un pied d'égalité avec les banques de gros, avec les organismes limitant leurs dépôts à des dépôts excédents 150 000 \$. Dans ce contexte, les institutions financières de gros ne doivent pas être membre de la SADC. Cette possibilité pourrait intéresser des organismes de second niveau au sein du régime de caisses de crédit, telles que les centrales provinciales qui souhaiteraient éventuellement se doter d'une charte corporative fédérale.

Monsieur le président, je m'en tiendrai pour l'instant à ces quelques observations.

En conclusion, je voudrais remercier le comité de m'avoir donné l'occasion de présenter mon point de vue sur le projet de loi C-37. Je serai heureux de répondre à toutes les questions.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci monsieur Phillips. C'est très bien, votre exposé a pris moins de cinq minutes.

Monsieur Macdonell, qui représentez Genworth Financial Canada, vous avez cinq minutes. Allez-y.

[Français]

M. Winsor Macdonell (vice-président directeur et chef du contentieux, Genworth Financial Canada): Bonjour. Je m'appelle Winsor Macdonell. Je suis le vice-président principal et conseiller juridique de Genworth Financial Canada.

[Traduction]

Notre président, Peter Vukanovich, ne pouvait être présent aujourd'hui et s'en excuse.

Je voudrais remercier le comité de me donner l'occasion de prendre part aux délibérations concernant le projet de loi C-37. Je m'excuse de mon retard.

Genworth est l'entreprise canadienne d'accession à la propriété. Nous sommes le plus important prestataire d'assurance prêt hypothécaire du secteur privé au Canada. Depuis 1995, nous avons aidé plus de 700 000 Canadiens à revenu moyen à réaliser leur rêve de devenir propriétaire.

Comme vous le savez sans doute, l'assurance prêt hypothécaire protège les prêteurs contre le non paiement de l'hypothèque par un acheteur, surtout dans les cas d'hypothèque à faible versement initial. Il ne faut pas confondre cela avec l'assurance-vie pour les créanciers dont on a récemment discuté.

Les avantages de l'assurance prêt hypothécaire sont évident. C'est la façon la plus rapide et la moins coûteuse pour les Canadiens d'accéder à la propriété et de s'enrichir le plus rapidement possible. En résumé, l'assurance-prêt hypothécaire renforce l'efficacité du secteur de l'hypothèque dans son ensemble et contribue à sécuriser et à assainir le secteur financier. Grâce à ces avantages, environ la moitié des hypothèques au Canada se font avec un faible versement initial, et cela explique en grande partie le fait que le Canada a l'un des taux de propriété les plus élevés au monde.

Genworth appuie la proposition que l'on retrouve dans le projet de loi C-37 visant à faire passer de 75 p. 100 à 80 p. 100 le seuil du rapport prêt-valeur au-delà duquel la loi exige le recours à une assurance-prêt hypothécaire. Ce seuil de 80 p. 100 correspond au seuil utilisé dans d'autres grands pays prêteurs, comme les États-Unis et l'Australie.

Je voudrais profiter de cette occasion pour remercier le gouvernement, et particulièrement le ministère des Finances, d'avoir été à l'écoute de ces questions au cours des consultations budgétaires qui ont mené à ce projet de loi. Pour nous, le relèvement à un minimum de 80 p. 100 est une modification importante, mais ce qui l'est plus encore, c'est le fait que l'examen qui a été mené a mis en lumière la contribution importante que notre système obligatoire apporte aux consommateurs et aux prêteurs canadiens.

Le régime d'assurance prêt hypothécaire obligatoire au Canada fonctionne parce qu'il permet aux sociétés d'assurance prêt hypothécaire de répartir les risques de non paiement de l'hypothèque par l'acheteur dans un vaste bassin de prêts, comprenant des profils d'emprunteurs variés, des régions géographiques différentes, et divers prêteurs. Ce regroupement permet plus d'équité et de choix pour les consommateurs qui versent les mêmes primes d'assurance où qu'ils vivent. Tout affaiblissement du caractère obligatoire se traduirait par des taux d'intérêt plus élevés pour les prêts à faible versement initial et donc des remboursements plus élevés pour les consommateurs.

Notre régime fonctionne bien pour les Canadiens. Les actifs immobiliers d'une famille moyenne représentent environ 35 p. 100 de leur patrimoine, par rapport à 29 p. 100 il y a quatre ans. Dans le même temps, les assureurs de prêts hypothécaires canadiens ont, ensemble, baissé par deux fois les primes d'assurance depuis 2003, permettant ainsi aux aspirants-propriétaires d'économiser 700 millions de dollars.

L'assurance prêt hypothécaire aide les acheteurs canadiens d'une autre façon également. Genworth est fier de pouvoir aider les acheteurs à conserver leur résidence lorsqu'ils connaissent des difficultés économiques et qu'ils ne sont plus en mesure de rembourser l'hypothèque à cause d'une perte d'emploi temporaire ou parce qu'ils sont malades.

L'assurance prêt hypothécaire profite à tout le secteur de l'hypothèque, pas seulement aux consommateurs. Le régime actuel permet une concurrence solide entre les prêteurs nationaux et régionaux, comme les caisses de crédit, et encourage l'innovation dans les produits pour aider des segments émergents de la population — tels que les nouveaux Canadiens, les travailleurs autonomes et les locataires — à acheter leur résidence. Il participe également au maintien de prêts hypothécaires disponibles à des taux d'intérêt abordables, que la conjoncture économique soit bonne ou mauvaise, car les prêteurs transfèrent les risques à des sociétés d'assurance spécialisées dotées de capitaux permanents.

En conclusion, nous appuyons la modification proposée dans le projet de loi C-37 visant à relever de 75 à 80 p. 100 le seuil du

rapport prêt-valeur au-delà duquel une assurance prêt hypothécaire devient obligatoire.

Merci de votre patience.

• (1550)

[Français]

J'attends vos questions.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci monsieur Macdonell.

Nous passons maintenant à M. Conacher, de la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire.

M. Duff Conacher (président, Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire): Merci de nous avoir invités à commenter le projet de loi C-37.

La Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire, que je préside, compte une centaine de groupes représentant au total plus de 3 millions de Canadiens. Ces groupes s'intéressent activement à la lutte contre la pauvreté, au développement économique communautaire, à la protection des consommateurs, aux relations de travail et à l'action citoyenne. Depuis 10 ans déjà, la coalition milite en faveur d'une meilleure reddition de comptes de la part des banques et d'une protection plus solide des consommateurs.

La coalition s'inquiète d'importantes lacunes dans le projet de loi C-37, lesquelles existent aussi dans les lois régissant les institutions financières fédérales depuis de nombreuses années. Les groupes de citoyens et de défense des consommateurs signalent ces lacunes depuis plus de 10 ans, mais ces dernières continuent d'exister. La situation est grave puisque 90 p. 100 des Canadiens estiment que l'accès à des services bancaires de base est essentiel, tout autant que le chauffage, l'électricité ou d'autres services domestiques qui permettent aux gens de vivre dans la société.

En même temps, la part du marché que contrôlent les grandes banques au Canada dans la plupart des catégories de services et dans la plupart des régions du pays est supérieure à ce qu'elle est dans la plupart des autres pays industrialisés. Un ancien dirigeant de la Fédéral Trade Commission des États-Unis croit que les profits records des banques suffisent à démontrer que trop peu d'intervenants sur le marché contrôlent une part excessive du marché.

Les organismes de surveillance du secteur des institutions financières chargés d'assurer qu'elles rendent des comptes et qu'elles protègent les consommateurs manquent d'indépendance ou de ressources ou font mollement respecter la loi. Par conséquent, les consommateurs de produits et de services financiers doivent affronter seuls des institutions financières très puissantes et disposant de ressources abondantes lorsqu'ils tentent d'obtenir des services, qu'ils traitent avec ces institutions ou qu'ils veulent se plaindre de leurs services.

Les 20 dernières années ont été plutôt caractérisées par l'inaction du gouvernement fédéral, mais il y a eu un début d'intervention en 2001 lors du dépôt du projet de loi C-8. Toutefois, les mesures contenues dans le projet de loi C-8 renferment toutes des échappatoires qui rendent ces mesures inefficaces. Par conséquent, en 2007, les 20 millions de consommateurs canadiens de produits et de services financiers, surtout de services bancaires, n'ont pas accès aux principales protections. Par ailleurs, les banques canadiennes ne sont pas assujetties aux exigences en matière de reddition de comptes qui existent aux États-Unis et dans d'autres pays depuis 10, voire 20 ans.

La première des dix préoccupations de la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire est celle des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité que doivent présenter annuellement les institutions financières réglementées par le gouvernement fédéral.

Le principal problème tient au fait que par contraste avec les États-Unis, les banques n'ont pas à divulguer dans ces déclarations des données détaillées sur les services qu'elles offrent, la pratique en matière de prêt et leurs bilans en matière d'investissement, plus particulièrement des données sur les prêts et les investissements pour chaque banque, pour chaque quartier et selon les catégories d'emprunteurs. Par conséquent, il est impossible de dire quel est le bilan d'une banque donné au Canada en ce qui a trait à ses pratiques de prêts et à son bilan d'investissement.

Nous permettons toutefois aux banques de poursuivre leur croissance, de faire l'acquisition d'autres institutions et, peut-être à l'avenir, de fusionner. Les banques grossissent après chaque acquisition et nous ne sommes pas en mesure de déterminer si la qualité de leurs services s'améliore ou se dégrade par la suite.

Aux États-Unis, une banque qui a un mauvais bilan ne peut pas prendre d'expansion. C'est la règle essentielle et elle est tout à fait censée. Pourquoi voudrions-nous qu'une banque qui offre de mauvais services et qui a un piètre bilan en matière de prêt et d'investissement prenne de l'expansion? Elle ne ferait que mal desservir davantage de clients ou continuer ses pratiques discriminatoires en matière de prêts ou autres.

En plus de recommander que ces déclarations sur les responsabilités envers la collectivité soient renforcées et plus détaillées, nous proposons aussi que le gouvernement les examine régulièrement et les note, comme cela se fait aux États-Unis, et que la croissance d'une institution financière soit assujettie à un bilan positif en matière de services, de prêts et d'investissements. C'est ce qui se fait aux États-Unis depuis plus de 20 ans.

Nous proposons aussi la mise en place d'une autre mesure de responsabilisation, à savoir que le gouvernement ne passe pas de marchés avec les institutions financières qui ont de mauvais bilans en matière de services, de prêts ou d'investissements. Toute institution souhaitant obtenir un marché du gouvernement fédéral devrait être tenue de démontrer qu'elle a eu un bilan positif pour chacune des 10 années précédentes.

• (1555)

À l'heure actuelle, le gouvernement fédéral passe avec les institutions financières fédérales des marchés dont la valeur dépasse les dizaines de millions de dollars et n'exige rien en retour. Il dispose là d'un levier qu'il pourrait utiliser très efficacement comme il le fait dans d'autres secteurs, pour inciter les banques à améliorer leur bilan et à offrir à tous les Canadiens des services de qualité de façon équitable.

J'aimerais maintenant commenter une disposition particulière du projet de loi C-37 qui constitue une échappatoire laissée après l'adoption du projet de loi C-8 en ce qui concerne la période de retenue maximale des chèques par les banques. Le projet de loi C-8 faisait uniquement obligation aux banques d'avoir une politique à cet égard. La politique mise en place prévoit que le déposant peut avoir accès aux fonds qu'il a déposés par chèque dix jours après le dépôt.

Pour les gens à faible revenu, cela signifie qu'ils n'ouvriront jamais un compte bancaire parce qu'ils ne peuvent pas attendre dix jours avant d'accéder à leurs fonds. Le projet de loi C-37 réduit cette période qui pourra varier entre quatre et sept jours, mais 98 p. 100 des chèques sont autorisés avant le lendemain. Nos propos sont que cette mesure soit modifiée afin que les déposants puissent accéder sans délai aux fonds qu'ils ont déposés par chèque le lendemain du dépôt.

J'aimerais dire rapidement au sujet de certaines des autres mesures du projet de loi que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada n'est pas autorisée à nommer une institution qui enfreint la loi sauf si l'Agence intente une poursuite contre l'institution. L'Agence n'a intenté que deux poursuites contre des institutions financières au cours des cinq dernières années. Toutes les autres qui ont enfreint la loi ne sont donc pas nommées et les Canadiens ne savent absolument pas quelles institutions ont un bon bilan et lesquelles, un mauvais. L'Agence doit être tenue d'imposer des pénalités et de nommer ceux qui enfreignent la loi et cela dans tous les cas où elle constate qu'il y a eu infraction.

Par ailleurs, l'ombudsman des services financiers doit être beaucoup plus indépendant et pouvoir rendre des décisions exécutoires. Le gouvernement fédéral n'aurait pas dû permettre que l'industrie crée son propre poste d'ombudsman. Il aurait dû, comme le prévoyait le projet de loi C-8, prévoir au sein de l'administration fédérale un poste d'ombudsman afin de garantir l'indépendance et l'équité de ses activités et il aurait dû donner à cet organisme le pouvoir d'ordonner aux institutions financières de cesser leurs pratiques injustes.

• (1600)

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Monsieur Conacher, je dois vous interrompre. Vous avez largement dépassé le temps qui vous était imparti.

M. Duff Conacher: Si vous me le permettez, j'aimerais faire un dernier commentaire.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Très rapidement.

M. Duff Conacher: Dans l'ensemble, à long terme, nous avons un marché tout à fait déséquilibré. La façon de rétablir l'équilibre, sans qu'il n'en coûte un sou, c'est que le gouvernement fédéral exige tout simplement des institutions qu'elles incluent une enveloppe d'une page — comme celle-ci — lorsqu'elles postent leurs états bancaires ou leurs états de cartes de crédit ou leurs états de polices d'assurance.

Cette enveloppe d'une page, port payé, inviterait les consommateurs de services financiers de tout le pays à adhérer à un organisme de surveillance qui exercerait un droit de regard sur les activités des banques. Cela pourrait se faire sans qu'il en coûte un sou aux banques, aux sociétés d'assurance ou au gouvernement tout en donnant aux 20 millions de consommateurs du pays la possibilité de faire cause commune aisément et de constituer un groupe de pression national qui ferait contre-poids au pouvoir des institutions financières.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci.

Vous aurez l'occasion de répondre aux questions. Je veux que tous les députés aient la possibilité de poser des questions.

Nous allons faire un premier tour de table où chacun aura sept minutes et nous ferons ensuite des tours de table où chacun aura cinq minutes.

[Français]

On va commencer par M. McKay.

[Traduction]

L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Phillips, les caisses de crédit vendent-elles des polices d'assurance dans leurs succursales?

M. David Phillips: Cela dépend de l'endroit où se trouve la caisse de crédit. Dans certaines provinces, je pense ici à la Colombie-Britannique, le gouvernement provincial, conformément à la loi, permet la vente de polices d'assurance.

L'hon. John McKay: Cela dépend donc du cadre législatif.

M. David Phillips: Oui. Il y a d'importantes variations dans la façon dont les caisses de crédit sont réglementées au pays, car les règlements provinciaux diffèrent, chaque province réglemente les caisses de façon un peu différente. Bien entendu, au Québec...

L'hon. John McKay: Elles vendent des polices d'assurance en Colombie-Britannique et au Québec. Cela se fait-il dans d'autres provinces?

M. David Phillips: Ce sont les deux seules provinces auxquelles je peux penser.

L'hon. John McKay: Très bien.

Les ventes de produits d'assurance ont-elles augmenté ou diminué depuis que les caisses de crédit vendent des polices d'assurance?

M. David Phillips: Je n'ai pas de données à ce sujet. Mais c'est perçu comme étant un domaine d'affaires intéressant pour les caisses de crédit. Dans les provinces où elles ont le droit de le faire, elles se prévalent de ce droit, et elles estiment que c'est une voie stratégique importante à suivre.

L'hon. John McKay: Il y a probablement quelques autres institutions financières qui perçoivent la situation de la même façon. Merci.

Monsieur Macdonell, quel est le taux de non-paiement pour les hypothèques assurées à un taux se situant entre 75 p. 100 et 80 p. 100 de la valeur d'expertise?

M. Winsor Macdonell: Monsieur McKay, je ne connais pas le chiffre exact. Il est plutôt faible, car l'économie se porte bien depuis quelques années, et par conséquent le taux de non-paiement n'est pas élevé. Néanmoins, cette fourchette a toujours représenté un niveau de risque élevé au Canada. Si on considère les 30 dernières années, on constate qu'il y a eu cinq diminutions dans les prix, la baisse la plus importante se retrouvant probablement dans la fourchette des 20 à 30 p. 100. Une partie de l'assurance prêt hypothécaire couvre ces risques macroéconomiques à long terme.

L'hon. John McKay: Il me semble que c'est dans cette fourchette que les risques sont les plus faibles et donc qu'elle serait la plus rentable pour vous.

M. Winsor Macdonell: Non, ce n'est pas le cas, car la prime d'assurance est bien moins élevée pour cette fourchette. Bien entendu, la prime augmente avec le risque associé à une fourchette de rapport prêt-valeur. Plus le versement initial est bas, plus la prime d'assurance augmente.

L'hon. John McKay: Savez-vous quelle est la différence entre les segments de 75 à 80 p. 100 et ceux de 80 à 85 p. 100? Comment se comparent les profils de risque et de rétribution?

M. Winsor Macdonell: Je n'ai pas les chiffres précis. De façon générale, le segment de 75 à 80 p. 100 est beaucoup moins important pour nous. La plupart de ceux qui prennent des hypothèques avec un versement initial minimale mettent en général de 5 à 10 p. 100 de mise de fonds.

L'hon. John McKay: Je suppose que Genworth et d'autres ont conseillé à l'époque le gouvernement en ce qui concerne ce seuil. Je suis un peu surpris que vous me répondiez que vous ne connaissez pas le profil des risques et rétributions, qu'il s'agisse de 75 et 80 p. 100 ou de 80 à 85 p. 100. Vous semblez satisfait de 80 p. 100 mais pourriez-vous être aussi satisfait de 85 p. 100?

Pour les consommateurs, c'est tout simplement de l'argent qui sort directement de leur poche. Le ministre dit que cela représente une économie de 1 600 dollars. Si c'est une économie de 1 600 dollars, pourquoi cela ne pourrait-il pas être une économie de 2 000 dollars ou même de 2 500?

Je me demande donc s'il existe des informations à ce sujet et si vous pouvez nous les communiquer.

• (1605)

M. Winsor Macdonell: Une des choses importantes à ne pas oublier à propos des différentes tranches, c'est que la nature obligatoire de l'assurance hypothécaire n'est pas simplement un coût pour les consommateurs; c'est en fait une façon d'offrir le meilleur taux d'intérêt possible pour des hypothèques sur lesquelles on fait un versement initial minimale parce que le risque crédit est assumé par la compagnie d'assurance hypothécaire plutôt que par le prêteur. Ainsi, dans la tranche de 75 à 80 p. 100 ou de 80 à 85 p. 100, un prêteur doit évaluer le risque associé à l'hypothèque avant de l'accepter.

Dans l'ensemble, nous pensons que le système actuel fonctionne très bien en permettant des croisements et le Canada se trouve dans la moyenne internationale, où le seuil est de 80 p. 100.

L'hon. John McKay: La réalité n'en demeure pas moins que le segment 75 à 80 p. 100 est à faible risque et forte rétribution alors que le segment 80 à 85 p. 100 présente un risque légèrement plus élevé et peut-être une rétribution encore supérieure, mais nous n'avons pas les chiffres voulus pour pouvoir comparer.

Ma troisième question s'adresse à M. Lawford.

Vous avez invité le comité à adopter un modèle électronique américain pour les échanges. J'ai été surpris d'entendre qu'à l'heure actuelle, c'est simplement une série de codes et d'ententes facultatives. Lorsque le ministre a comparu, je lui ai posé la question à propos d'une transaction bancaire entièrement électronique par laquelle l'argent sort du compte du consommateur sans être toutefois directement appliqué au compte du créancier. C'est probablement ce que l'on peut imaginer de pire: le consommateur a perdu l'usage de cet argent mais le crédit n'a pas été versé au compte auquel il est destiné. Je suppose que c'est une des choses dont vous parlez.

M. John Lawford: C'est en effet une des choses que nous visons. Il y a d'ailleurs eu aux États-Unis, il y a quelques années, un texte législatif à ce sujet. J'en oublie le titre mais je pourrais le retrouver. Cela a permis de réduire le délai en reconnaissant que le système de paiement, maintenant qu'il est électronique, fonctionne plus rapidement qu'autrefois. La règle des dix jours remonte beaucoup plus loin.

L'hon. John McKay: Je lisais en effet que nous passions au 20^e siècle alors que nous devrions passer au 21^e siècle...

M. John Lawford: Tout à fait.

L'hon. John McKay: ...et je pense que ce que vous avez dit est tout à fait important.

Ma dernière question s'adresse à M. Zinatelli. Nous allons recevoir cet après-midi les gens de Mutual Life. Ils disent qu'ils sont favorables à cet amendement à la Loi sur les compagnies d'assurance qui reconnaît le travail de vérification effectué par un actuaire qui n'est pas l'actuaire de la société.

Êtes-vous d'accord avec les gens de Mutual?

M. Frank Zinatelli: Une modification apportée à la loi permet à un vérificateur de se servir du travail de vérification effectué par un actuaire autre que celui de l'entreprise. Je crois que c'est à cela que vous faites allusion. Nous avons souligné ce changement à nos membres qui n'y ont pas soulevé d'objection particulière.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur McKay.

Nous passons maintenant à M. Paquette.

[Français]

M. Pierre Paquette (Joliette, BQ): Merci, monsieur le président.

Merci de vos témoignages.

Dans un premier temps, je m'adresserai à M. Lawford. J'ai lu avec intérêt votre mémoire. En ce qui concerne la question de la responsabilité des consommateurs, on sait que sur les cartes de crédit majeures, il y a une limite de 50 \$.

Lors de la comparution de M. Dupont, on a soulevé cette question, et il nous a dit que c'était de compétence provinciale.

En ce qui concerne cette consultation au sujet de la Loi sur les banques, que pouvons-nous faire pour nous assurer, comme vous le demandez, que la responsabilité des consommateurs soit limitée au moins à 50 \$, si ce n'est à 0 \$? J'appuie complètement vos arguments.

M. John Lawford: Je suis d'accord pour dire que cela soulève un problème de compétence.

On espère avoir une argumentation. Prenons par exemple la conception que nous avons du commerce électronique. Il s'agit d'une compétence fédérale du commerce. Oui, je sais que c'est difficile. Les provinces ont déjà pris les devants à cet effet. Cependant, je n'ai pas étudié le sujet en profondeur.

●(1610)

M. Pierre Paquette: C'est pour cette raison que je soulève la question. Il y aura une consultation sur les paiements électroniques et il faudra y réfléchir.

Le représentant du ministère disait que, étant donné qu'il s'agit d'une compétence provinciale, puisque ce qui relève des consommateurs relève des provinces, on ne peut avoir de codes réglementés. Il ne peut y avoir que des codes volontaires puisque les intervenants autour de la table ont, en partie, des règlements qui proviennent du fédéral et, en partie, des règlements qui proviennent des provinces.

C'est donc un argument qui me semble assez valable. Si vous voulez un code plus réglementé, il faudra trouver une réponse.

M. John Lawford: Oui, je vois.

On a vu que tous les processus des entreprises bancaires sont électroniques. Il y a d'autres demandes, par exemple lorsqu'un problème de débit n'est pas bon. Cela émane de l'entreprise bancaire, et non pas des compétences provinciales.

M. Pierre Paquette: Je veux simplement souligner que malgré toute ma bonne volonté, il y a vraiment un problème et il faut y trouver une solution.

M. John Lawford: Tous les paiements touchent le système bancaire.

M. Pierre Paquette: Il faut que cela respecte les compétences, comme vous le savez. Pour nous, c'est extrêmement important.

Au sujet de l'ombudsman, un témoin viendra tout à l'heure, M. Bouchard, nous dire qu'il considère avoir été mal servi par l'ombudsman des banques. Il propose que ce soit co-réglementé

Monsieur Conacher, vous êtes d'accord sur cette idée. J'aimerais que vous et M. Lawford développiez ce sujet. Quel serait le système idéal? Les gens de l'Association des banques disent qu'ils paient le système, qu'il y a un seul représentant de l'industrie bancaire et qu'on applique la décision de l'ombudsman des banques. Si le gouvernement veut le payer et le prendre à sa charge, cela ne leur pose pas de problème.

Je voudrais savoir quel serait, selon vous, un bon système de protection des consommateurs par rapport à l'ombudsman?

M. John Lawford: Selon les études qu'on a faites à l'égard d'autres ombudsman dans les domaines de la vie privée et des télécommunications, on a indiqué que si on a un ombudsman qui a des pouvoirs assez grands... On a un problème en ce moment en ce qui concerne les entreprises qui reçoivent les décisions de l'ombudsman mais qui n'ont jamais apporté de changements dans leur processus. On a donc les mêmes problèmes deux ans plus tard.

Si des amendes pouvaient être imposées par l'ombudsman et s'il y avait des rapports au Parlement, cela aiderait.

M. Pierre Paquette: Dans le fond, en général, l'ombudsman règle un cas particulier, mais il ne règle pas une pratique.

M. John Lawford: Parfois, l'ombudsman peut faire des recommandations au Parlement, des *translaws*. Cela se fait en Australie pour Telecom. À mon avis, cela pourrait être utile ici.

●(1615)

M. Pierre Paquette: Si j'avais un peu de temps, peut-être voudriez-vous intervenir sur ce sujet.

M. Duff Conacher: Entre-temps, je dis seulement que je suis d'accord.

M. Pierre Paquette: Vous savez que le Bloc québécois, en la personne de Réal Ménard, a déposé un projet de loi sur le réinvestissement communautaire. Je ne sais pas si vous en avez pris connaissance.

Est-ce le genre d'approche que vous voulez? Cela peut-il être inclus dans la révision du projet de loi C-37?

M. Duff Conacher: J'espère, mais peut-être que non, parce que...

M. Pierre Paquette: On a jusqu'à ce soir pour apporter des amendements, alors...

M. Duff Conacher: Exactement, et les partis ont déjà appuyé le projet de loi à l'étape de la deuxième lecture. Par conséquent, vous ne pouvez pas changer les principes du projet de loi à ce moment-ci.

Toutefois, dans l'avenir, changer la totalité du régime en ce qui concerne les lois touchant les institutions financières fédérales devrait être une priorité, je crois.

[Traduction]

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Paquette.

Monsieur Dykstra, puis ce sera au tour de Judy Wasylcyia-Leis.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Macdonell.

Dans votre mémoire, vous avez fait mention de votre préoccupation concernant une proposition du gouvernement fédéral visant à éliminer de la loi l'exigence voulant que les hypothèques résidentielles soient assurées à au moins 75 p. 100 de la valeur des propriétés. Vous avez ensuite expliqué pourquoi c'était une préoccupation pour vous.

Pourriez-vous nous donner un peu plus de détail à ce sujet et nous dire comment vous en êtes venu à demander ce changement et si le ministère a été ouvert à votre suggestion?

M. Winsor Macdonell: Certainement.

Nous avons demandé à deux universitaires de mener des recherches en préparation de notre comparution. Il s'agissait d'un économiste spécialisé en immobilier bien connu, le Canadien Frank Clayton, et de Susan Wachter, spécialiste du financement de l'immobilier à la Wharton School of Business.

À l'issue de leur étude, ils ont conclu que l'exigence relative à l'assurance prêt hypothécaire était avantageuse pour les Canadiens, car elle créait un grand bassin de risques assurés et, du coup, une baisse des primes pour tous les Canadiens, ce qui permettait aux Canadiens d'avoir le même accès au crédit à l'échelle du pays, peu importe leurs antécédents de crédit ou l'endroit où ils vivent. C'était un argument convaincant et nous avons alors compris que l'exigence relative à l'assurance prêt hypothécaire jouait un rôle important dans l'économie du Canada.

En ce qui a trait au seuil, manifestement, quand on réduit la taille du bassin, on réduit le nombre de gens qui peuvent profiter de cet avantage. On se retrouve avec plus de gens qui, peut-être, ne vivent pas dans un grand centre urbain ou qui ont de moins bons antécédents en matière de crédit et qui doivent payer davantage pour leur assurance.

M. Rick Dykstra: Merci.

Monsieur Phillips, vous avez fait mention, et votre mémoire nous donne des détails là-dessus, du grand appui dont jouissent le projet de loi et les modifications à la loi et vous avez dit que vous étiez pour le projet de loi. Votre mémoire indique toutefois quelques réserves. Vous y avez fait allusion, dans vos remarques liminaires, mais n'en avez pas dit plus. Vous avez piqué ma curiosité. Vous voudrez peut-être nous signaler ce vers quoi nous devrions tourner notre attention dans la Loi sur les banques.

M. David Phillips: L'une de ces réserves touche la façon dont la Loi sur les associations coopératives de crédit limite le pouvoir en

matière de crédit commercial. Les pouvoirs de crédit commercial prévus par cette loi sont bien plus limités que ne le sont ceux conférés par la Loi sur les banques et nous aimerions que ces restrictions soient assouplies quelque peu. Il est vrai que le BSIF a le pouvoir réglementaire de relever la limite d'emprunt dans une certaine mesure, mais cela ne nous apparaît pas suffisant.

Si les organisations provinciales ont de plus grands pouvoirs d'emprunt que ce que prévoit la Loi sur les associations coopératives de crédit, on préférera se soustraire à cette loi et opter plutôt pour une charte provinciale.

M. Rick Dykstra: Je ne veux pas vous mettre sur la sellette, mais M. Conacher a soulevé des points pertinents sur les cinq grandes banques. Peut-être voudriez-vous commenter ses propos du point de vue des coopératives de crédit du pays et nous dire comment vous avez pu régler certains des problèmes qu'il a signalés ou s'il y a des problèmes qui persistent que nous devrions examiner à plus long terme.

Je crois que sa principale plainte portait sur la difficulté de surveiller les cinq grandes banques et de régler les problèmes au sein du système bancaire même. Je ne veux pas lui faire dire ce qu'il n'a pas dit, mais j'ai l'impression qu'il n'y a pas autant de surveillance directe des grandes banques ici au Canada qu'aux États-Unis. Il n'a pas parlé des coopératives de crédit dans ses remarques liminaires, alors peut-être pourriez-vous nous faire part de votre point de vue à ce sujet.

M. David Phillips: Notre préoccupation découle surtout de la Loi sur les associations coopératives de crédit. J'hésite à aborder le sujet de la réglementation des banques. Il est certain que cela soulève des questions importantes et que nous partageons certaines de ces préoccupations, mais...

Je préférerais ne pas répondre directement à cette question, si vous n'y voyez pas d'objection.

• (1620)

M. Rick Dykstra: C'est comme vous voulez. Je voulais vous donner l'occasion de vous vanter un peu, mais c'est comme vous voulez.

Vous avez mentionné une chose qui figure dans la loi, soit le nombre de fondateurs d'une coopérative de crédit qui passe de dix à deux.

Très brièvement — il me reste peu de temps et j'ai encore une ou deux questions à poser — pourriez-vous nous dire en quoi c'est dans l'intérêt du pays.

M. David Phillips: J'en serais ravi.

La Loi sur les associations coopératives de crédit est à bien des égards toujours en voie d'élaboration. Cette loi a été adoptée par le Parlement fédéral il y a 55 ans. Pendant les premières 52 ou 53 ans de son histoire, la loi n'a pas été invoquée pour la création d'une institution. L'organisation que je représente et l'autre qui existe encore à l'heure actuelle, Concentra Financier, ont été reconduites aux termes de cette loi. Cette loi existe depuis longtemps mais elle ne régit toujours que deux organisations.

Au fur et à mesure qu'a évolué le régime des coopératives de crédit, nous avons constaté que la charte fédérale, comme outil de création de ces organisations, est de plus en plus intéressante, d'autant plus qu'il y a des regroupements au sein du secteur. Nous souhaitons donc créer cette association aux termes de la loi afin que les coopératives de crédit aient cet outil pour leur développement stratégique. Elles ne s'en serviraient pas nécessairement, mais au moins elles auront cette option.

Le problème que posait l'exigence relative aux dix fondateurs, c'est qu'il était inconcevable que dix coopératives de crédit se rassemblent et s'entendent sur leur orientation. Toutefois, il est tout à fait envisageable que deux coopératives de crédit le fassent. J'ignore si on aura saisi cette occasion dans cinq ans, car, comme je l'ai déjà indiqué, les restrictions s'appliquant aux frais commerciaux pourraient avoir un effet dissuasif.

Ce changement nous permet néanmoins d'envisager la chose alors qu'auparavant c'était tout à fait impossible, aux termes du libellé actuel.

M. Rick Dykstra: Merci.

Monsieur Lawford, très brièvement, dans votre mémoire vous préconisez des changements imposés par le législateur parce que, à votre avis, personne n'acceptera d'apporter volontairement les changements qui s'imposent.

Croyez-vous que ces changements devraient être apportés dans une mesure législative qui modifierait la Loi sur les banques ou dans une mesure tout à fait distincte de la Loi sur les banques?

M. John Lawford: Et bien, nous profitons de l'occasion pour vous dire de l'ajouter à la Loi sur les banques, puisque vous en avez la chance; comme les banques traitent une si forte proportion des paiements électroniques, nous avons pensé que c'est par là qu'il convenait de commencer.

Idealement, cela s'appliquerait à toutes les institutions financières de quelque nature qu'elles soient, et à toutes les transactions. Mais soyons honnêtes, vous allez couvrir 85 p. 100 des cas en utilisant la Loi sur les banques. Alors, la réponse est oui.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Dykstra.

Nous passons maintenant à Mme Wasylcia-Leis.

Mme Judy Wasylcia-Leis (Winnipeg-Nord, NPD): Merci, monsieur le président, et merci à vous tous pour vos exposés.

J'ai l'impression que ce qui préoccupe le plus les témoins, c'est ce qui ne se trouve pas dans le projet de loi. Il me semble que nous avons peut-être raté l'occasion d'apporter des modifications et des améliorations fondamentales à la Loi sur les banques.

Premièrement, étant donné que cet examen n'a lieu qu'une fois tous les cinq ans, qu'est-il arrivé depuis le dernier examen? Est-ce que tout le monde a été consulté? Est-ce qu'il y a eu un processus de consultation très ouvert? Comment est-ce que cela a fonctionné? Comment ce processus a-t-il pu aboutir à un projet de loi de portée si restreinte?

Je sais, Duff, que vous avez dit que rendu à l'étape de l'étude en comité, il est assez difficile de l'amender, mais nous n'avons pratiquement aucun autre choix après le dépôt de ce projet de loi si restreint. Je pense que nous devons en tirer les leçons pour la prochaine fois, dans cinq ans, afin de pouvoir modifier véritablement la Loi sur les banques, sans toutefois renoncer à y apporter des modifications au cours des prochains jours.

Pouvez-vous nous dire quelles erreurs ont été commises? Comment nous sommes-nous retrouvés avec un projet de loi de portée aussi restreinte?

Duff, voulez-vous commencer?

• (1625)

M. Duff Conacher: Cela s'explique essentiellement par un déséquilibre dans des ressources et, par conséquent, dans l'influence. Il y a 100 lobbyistes qui travaillent à plein temps pour les banques. Je passe le quart de mon temps à m'occuper de questions bancaires et je suis sûr que John n'y consacre pas beaucoup plus de temps et il y a d'autres personnes, un petit nombre, qui s'y intéressent. Cela donne l'équivalent d'une personne à temps plein. Lorsqu'on est un contre cent, cela veut dire que le gouvernement entend cent fois les uns et seulement une fois l'autre.

Je le répète, le moyen d'assurer un équilibre est de créer un organisme de défense des droits des consommateurs de services financiers par la méthode du dépliant, ce qui ne coûte rien au gouvernement ni aux institutions financières. Ainsi, il y aurait beaucoup plus de lobbyistes du côté des citoyens. C'est une méthode très simple à appliquer.

Oui, la consultation a été ouverte. Nous avons pu faire entendre notre point de vue lors de réunions avec des représentants du ministère des Finances, jusqu'en juin 2005, à cause des élections. Mais essentiellement, il s'agit simplement d'un déséquilibre dans les ressources.

D'où vient l'argent qu'utilisent les institutions financières pour financer leurs activités de lobbying? Des consommateurs. Ce sont les consommateurs qui paient le lobbying des institutions financières. Nous disons qu'il faut utiliser cette méthode du dépliant pour donner aux consommateurs la chance d'utiliser leur argent pour former un groupe de citoyens qui défendrait leurs intérêts.

Mme Judy Wasylcia-Leis: Pensez-vous qu'il serait possible d'amender ce projet de loi pour au moins inclure cette idée du dépliant?

M. Duff Conacher: Vous seriez mieux de demander l'avis du conseiller législatif. Il est certain que le projet de loi permet la retenue de chèques, et vous pourriez modifier cette disposition pour que les clients aient le droit de toucher leurs fonds dès que le chèque est passé à la compensation, ce qui dans 98 p. 100 se fait le lendemain, et non pas après quatre ou sept jours, comme le prévoit ce projet de loi.

Je ne suis pas sûr pour les autres mesures, puisque le projet de loi a été adopté en deuxième lecture. C'est pourquoi je mets l'accent sur ce qui doit être fait et ce qui a été négligé au cours des cinq dernières années, ce qui n'a pas été traité correctement et efficacement dans le projet de loi C-8 — qui était un progrès, mais avec autant d'échappatoires que de règles.

Mme Judy Wasylcia-Leis: John, et puis Frank.

M. John Lawford: Je vais simplement répéter ce que disait Duff, c'est-à-dire qu'il faut faire quelque chose pour aider la société civile à s'organiser, si j'ose dire ainsi, et pour aider les groupes de consommateurs à présenter cette position. C'est un problème de ressources, un problème chronique.

Nous sommes toujours, toujours sur le pied de guerre pour lutter contre les fusions bancaires, et cela nous prend beaucoup de notre temps. Lorsque l'idée des fusions bancaires est abandonnée momentanément, il y a toutes les autres questions dont nous aurions dû nous occuper et qui avaient dû être mises de côté. Ce n'est pas une excuse, c'est simplement ainsi que les choses se passent.

Mais la prochaine fois, nous serons mieux organisés. Seulement, c'est difficile.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Et pour certains d'entre nous, il y a la crainte que si nous prenons trop de temps pour régler cette question, les fusions bancaires seront de nouveau à l'ordre du jour et alors, qu'est-ce que nous pourrions faire? Il y a également de cela.

Frank, sur cette question... ?

M. Frank Zinatelli: J'aimerais simplement vous parler du processus, tel que je me le rappelle, qui a précédé l'examen de 2006. Je me rappelle qu'il y a eu un document de travail, au printemps de 2005, je crois, qui sollicitait des observations...

Mme Judy Wasylycia-Leis: Oui, je suis au courant.

M. Frank Zinatelli: ... sur un certain nombre de questions, et qui invitait les gens à soulever toute question qui les intéressait. Après ce processus, il y a eu des discussions qui ont abouti à un livre blanc en juin dernier, puis à ce projet de loi.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Merci. Je connais ce processus officiel. Cependant, ce qui m'inquiète c'est qu'il n'y a que quelques voix qui se font entendre alors qu'un grand nombre des questions qui intéressent les consommateurs ne sont traitées ni dans le livre blanc ni dans la loi. C'est une source constante de frustration.

Je suppose que nous aurions pu voter contre le projet de loi en deuxième lecture pour tout recommencer, mais c'est le seul choix que nous avons. J'aimerais vraiment essayer de renverser la situation et de trouver les moyens de traiter les questions soulevées par les fermetures de banques et du réinvestissement dans les collectivités.

Comme vous le savez, l'une des questions que nous essayons de soulever concerne tous les frais que doivent payer les consommateurs. Nous parlons des frais des guichets bancaires, mais il y en a bien d'autres — les frais des cartes de crédit, etc. En fait, le chef de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada mentionnait, dans un discours récent, qu'il y a tellement de choix et de produits financiers complexes parmi lesquels les consommateurs doivent choisir qu'ils en ont le tournis et que nous n'avons pas encore trouvé le moyen de leur fournir de l'information facilement accessible. Je pense que cela devrait être un des objectifs fondamentaux de la Loi sur les banques.

M. Duff Conacher: Je pense qu'en général vous avez probablement une bien meilleure réponse que nous, puisque c'est vous qui recevez les lobbyistes. Vous pourriez, par exemple, poser la question à votre collègue M. McCallum, qui s'inquiétait des taux d'intérêt des cartes de crédit il y a plusieurs années, lorsqu'il était ministre en second des finances, mais cela n'a pas incité pour autant le gouvernement à agir.

Pour paraphraser Joseph Conrad, entre l'idée et l'action, il y a des lobbyistes dans l'ombre. Lorsque je disais que nous sommes un lobbyiste des citoyens contre 100, je ne tenais compte que des lobbyistes des banques et ne comptais pas ceux des compagnies d'assurance, des compagnies de fiducie ni ce qui se fait également au niveau provincial.

•(1630)

Mme Judy Wasylycia-Leis: Oui.

Monsieur Phillips, je sais que vous êtes assez satisfait de ce projet de loi, et je suis sûre que vous avez des idées sur d'autres questions, mais j'aimerais vous interroger au sujet des frais des guichets automatiques, puisque nous parlons des frais bancaires.

Que pensez-vous de l'idée que le gouvernement ou quelqu'un d'autre exerce des pressions sur les institutions financières pour que

celles-ci réduisent les frais que nous devons payer pour avoir accès à notre propre argent? Avez-vous déjà réfléchi à...

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, madame Wasylycia-Leis, c'est terminé.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Puis-je au moins avoir une courte réponse?

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Oui.

Vous pourriez peut-être nous donner une réponse rapide, brève.

M. David Phillips: Je vais simplement répondre en donnant le point de vue des caisses de crédit. Les caisses de crédit ont un réseau sans frais supplémentaire. Je suis membre de la caisse Alterna Savings, de Toronto. J'ai une carte de débit. Je vais à Saskatoon demain: je peux aller à un guichet de FirstSask et en retirer de l'argent, sans frais.

Chaque membre d'une caisse de crédit a accès sans frais à un réseau de 1 500 ou 1 600 guichets. C'est ainsi que les caisses de crédit répondent à cette préoccupation.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Les banques ne devraient-elles pas avoir un tel réseau...

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Phillips, et merci, madame Wasylycia-Leis.

Monsieur McCallum, nous passons à la ronde d'interventions de cinq minutes. Voici la liste: M. McCallum, M. Gaudet, M. Del Mastro, M. McKay et M. Wallace.

L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.): Merci.

Ma question dépasse un peu la portée de la loi, peut-être.

J'ai écouté M. Conacher parler de la concurrence et de l'obtention de meilleurs prix et services des banques. Pour tout secteur de l'industrie, je dirais que si l'on veut de meilleurs services ou de meilleurs prix, le gouvernement devrait probablement accroître la compétition, plutôt que de s'occuper de réglementer les moindres aspects d'un secteur.

Voici ma question: avez-vous réfléchi au moyen d'accroître la concurrence dans le secteur bancaire canadien? Comment le feriez-vous?

M. Duff Conacher: Le gouvernement a essayé presque tout jusqu'ici, et la concurrence ne s'intensifie pas. Pourquoi? Parce que les meilleurs emplacements sont déjà pris et que les coûts de lancement sont énormes. Les banques étrangères nous le disent depuis maintenant 15 ans.

Dans un marché de ce genre, comme celui des services publics, du téléphone et du câble, le gouvernement intervient par la réglementation pour veiller à ce que les prix soient raisonnables et que le service soit bon. C'est ce qui manque, dans le cas qui nous intéresse.

L'hon. John McCallum: Vous présumez donc qu'il n'y a pas d'obstacles à l'entrée des banques étrangères sur le marché bancaire canadien?

M. Duff Conacher: Non, au contraire, il y a d'énormes obstacles.

L'hon. John McCallum: Je parle d'obstacles imposés par le gouvernement.

M. Duff Conacher: il n'y en a plus beaucoup, en effet, compte tenu de l'accord de l'OMC et du projet de loi C-8.

Mais ces banques étrangères n'ouvrent pas de succursales. La seule qui possède un réseau de succursales, c'est HSBC, qui l'a achetée.

En plus des points d'entrée, qui pourraient se présenter que si des fusions se produisaient, il n'y a qu'une ou deux combinaisons possibles en vertu de la Loi sur la concurrence. Bon nombre de succursales seraient alors vendues, ce qui ouvrirait des points d'entrée.

Autrement, non. Il n'y a pas d'obstacle gouvernemental. Les banques étrangères n'investissent pas notre marché parce que son contrôle est trop serré et parce que les coûts de lancement sont trop élevés. Ce sont leurs propres...

L'hon. John McCallum: Je pense que la Banque ING se débrouille assez bien, et que l'emplacement physique, à l'âge de l'électronique, n'est pas nécessairement un facteur essentiel.

M. Duff Conacher: Non, mais quand vous...

L'hon. John McCallum: Ma question s'adresse à M. Phillips. Les caisses de crédit pourraient-elles être le moyen d'intensifier la concurrence dans le secteur bancaire? Quels changements le gouvernement pourrait-il apporter un jour pour intensifier la concurrence grâce aux caisses de crédit?

M. David Phillips: Nous estimons être déjà de coriaces concurrents pour les banques. Pour l'ensemble du pays, sachez que le réseau des caisses de crédit compte de plus en plus de membres chaque année, et aussi de plus en plus d'actifs, de succursales, et une part de plus en plus grande de certains marchés. Ce n'est pas le cas partout au pays, mais en certains emplacements, nous sommes des concurrents très efficaces. Nous sommes des institutions financières offrant toute la gamme des services et nous sommes de féroces concurrents pour les banques.

Au sujet de l'évolution du réseau, j'ai dit que dans le cas de la Loi sur les associations coopératives de crédit, des améliorations ont été apportées qui feraient des associations créées en vertu de cette loi des structures organisationnelles plus intéressantes pour les caisses de crédit.

Avec la croissance des caisses de crédit et l'éventualité de pouvoirs transfrontaliers, une charte fédérale pourrait devenir plus intéressante. Au niveau fédéral, ces changements seraient avantageux pour le réseau des caisses de crédit, à long terme. Ce n'est pas une question prioritaire pour nous, mais nous pouvons voir les choses évoluer en ce sens.

• (1635)

L'hon. John McCallum: Merci.

Au sujet de l'efficacité des caisses de crédit, je me rappelle que lorsque je travaillais pour une banque, il y régnait beaucoup d'angoisse à cause de publicités sur une carte de crédit qui étaient perçues comme étant très efficace, dans la région de Vancouver. Voilà un cas de concurrence efficace.

À M. Zinatelli...

Puis-je poser une autre question?

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Il vous reste 25 secondes.

L'hon. John McCallum: Je n'aurais même pas le temps de poser ma question, je m'arrête donc ici.

Merci beaucoup.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci.

Monsieur Gaudet, cinq minutes, s'il vous plaît.

[Français]

M. Roger Gaudet (Montcalm, BQ): Merci, monsieur le président.

J'ai, moi aussi, déjà travaillé dans le domaine des banques et des caisses populaires.

Monsieur Phillips, représentez-vous les caisses populaires du Québec?

[Traduction]

M. David Phillips: Non, il s'agit des Caisses Desjardins qui ont leurs propres représentation. Elles ne font pas partie de notre réseau.

Nous avons un réseau d'établissements financiers coopératifs en dehors du Québec. Mais le Mouvement Desjardins est un bon ami.

[Français]

M. Roger Gaudet: Je poserai une question à M. Conacher. Selon vous, quel serait le taux souhaitable apte à inciter les banques à investir dans le communautaire? On sait que la plupart du temps, les moins biens nantis sont les clients les plus payants pour les institutions telles les banques, les compagnies d'assurances et les caisses de crédit. Quel serait le taux de réinvestissement que vous aimeriez voir dirigé vers le communautaire?

M. Duff Conacher: La coalition ne propose pas un pourcentage. Nous désirons un système qui oblige les banques à divulguer de l'information sur les demandes de prêt. Les banques accordent des prêts aux consommateurs. Il existe un système aux États-Unis et une méthode afin de déterminer si la personne qui sollicite un prêt est *credit worthy*. La banque doit accorder des prêts à tous les gens qui sont *credit worthy*, sinon, le gouvernement demande à la banque de prendre des mesures correctives en instaurant des programmes spéciaux pour les gens du milieu communautaire, les entrepreneurs féminins ou d'autres demandeurs du genre. Ça ne s'appuie pas sur un quota, ou un pourcentage, c'est seulement un système pour évaluer exactement ce que les banques font de chaque demande, et pour mesurer le total accordé à chaque communauté.

M. Roger Gaudet: Mais vous, qui représentez la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire, qu'aimeriez-vous obtenir comme programme? C'est ce qui m'intéresse.

M. Duff Conacher: On ne veut pas de pourcentage. On veut exactement le même système que celui en vigueur aux États-Unis.

M. Roger Gaudet: Expliquez-moi comment fonctionne le système des États-Unis. Sont-ils obligés d'accorder un certain pourcentage?

M. Duff Conacher: Non, ça ne fonctionne pas d'après un pourcentage.

M. Roger Gaudet: Alors, de quelle manière?

M. Duff Conacher: C'est un service pour les gens qui demandent un prêt pour une petite ou moyenne entreprise. Supposons que 500 personnes, parmi 1 000 demandeurs, sont de race noire. Les banques doivent accorder des prêts équivalents aux gens de race noire et aux gens de race blanche. Les Noirs sont aussi *credit worthy* que les Blancs. Cependant, chaque année, les statistiques aux États-Unis démontrent que les banques exercent de la discrimination envers les gens de race noire, ceux d'origine hispanique, les minorités visibles. C'est une des raisons pour lesquelles on a besoin du même système au Canada, pour vérifier s'il y a discrimination.

• (1640)

M. Roger Gaudet: Je ne serais pas prêt, personnellement, à me comparer aux Américains, parce que je ne pense pas que les Québécois et les Canadiens se montrent racistes en ce domaine.

M. Duff Conacher: On peut penser cela, mais on n'a pas de statistiques pour le prouver. Un sondage a été mené par le gouvernement fédéral en 2002 dont les résultats démontrent que des problèmes se présentent, selon les différents types de personnes qui demandent un prêt.

M. Roger Gaudet: N'est-ce pas en raison de leur insolvabilité, plutôt qu'en raison de la couleur de leur peau?

M. Duff Conacher: Non.

M. Roger Gaudet: Vous pensez que c'est en raison de la couleur de leur peau?

M. Duff Conacher: Exactement. Mais il s'agissait seulement d'un modeste sondage. Le gouvernement a lancé un système en 1999 qui s'appelle *Small and Medium-sized Enterprise Financing Data initiative*. C'est Statistique Canada, en partenariat avec Industrie Canada, qui effectue les sondages, mais l'échantillonnage est trop petit pour indiquer le résultat réel des programmes de prêts des banques dans toutes les régions du Canada et incluant tous les gens qui désirent un prêt.

[Traduction]

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Coderre.

Monsieur Del Mastro.

M. Dean Del Mastro (Peterborough, PCC): Merci, monsieur le président.

Commençons par M. Macdonell, de Genworth.

Pour l'assurance hypothécaire, vous avez dit que le seuil de 80 p. 100 concordait avec celui d'autres pays industrialisés ou du G-7. La semaine passée, on a songé à le fixer à 85 p. 100, à 90 p. 100 ou à 78 p. 100. À votre avis, est-ce un nombre qui conviendrait et qu'il serait raisonnable d'adopter?

M. Winsor Macdonell: C'est conforme à ce qui existe dans les deux autres grands marchés d'assurance prêt hypothécaire du monde, soit celui des États-Unis et celui de l'Australie. Ça représente une certaine cohérence.

J'ai dit plus tôt que toute modification à cette exigence devra faire l'objet d'une mise en oeuvre progressive et d'un suivi attentif. C'est devenu une partie intégrante du système financier et il serait sage et prudent d'agir lentement. Comme il y aura un examen de nouveau dans cinq ans, ce sera le bon moment de faire le suivi.

M. Dean Del Mastro: Merci. Vous répondez à la question que j'allais poser. Si nous agissions sans faire preuve de diligence raisonnable et de manière exagérée, on déstabiliserait un marché qui est plutôt stable maintenant.

M. Winsor Macdonell: Vous avez tout à fait raison. Dans notre étude à ce sujet, notre plus grande préoccupation, c'est le risque de désavantager sans le vouloir des consommateurs dont le crédit n'est pas impeccable ou qui vivent dans diverses régions du pays. Une étude et une réflexion approfondies sont nécessaires avant de mettre en oeuvre des changements de ce genre, s'ils sont importants.

M. Dean Del Mastro: Merci.

Monsieur Lawford, vous avez fait des recommandations précises. Vous avez parlé d'une loi sur les transferts électroniques selon le modèle américain, ainsi que de la nécessité de mieux encadrer les paiements électroniques.

Je suis du secteur des petites entreprises, pour qui cela est une importante préoccupation. L'argent semble disparaître dans le

cyberespace, parfois pendant des jours, quand il y a des virements électroniques, puis il réapparaît dans les comptes bancaires.

La semaine dernière, j'ai demandé à l'Association des banquiers canadiens qui comparaisait avec d'autres témoins si elle estimait vraiment pouvoir s'autoréglementer, puisque les retards au début et à la fin du processus sont avantageux pour les banquiers. Ils demandent des intérêts pour les lignes de crédit et perçoivent des intérêts quand il s'agit, comme dans de nombreux cas, d'un prêt dont ils transfèrent les revenus.

À votre avis, les banquiers seraient-ils intéressés, s'il y avait autoréglementation?

M. John Lawford: Un peu. Ils choisiraient certainement des limites et des échéances qui seraient les meilleures pour eux tout en étant acceptables... Ce que j'essaie de dire, c'est qu'ils étireraient cela au maximum. Il y a des intérêts en jeu, c'est évident.

Nous avons constaté que lorsqu'il y a des codes volontaires, le personnel sur le terrain ne connaît même pas la règle. Il est donc difficile de la mettre en oeuvre. Le code de paiements de l'ACP, par exemple, ne lie pas des tiers, et c'est un autre problème.

• (1645)

M. Dean Del Mastro: À votre avis, quand il y a un virement entre deux comptes, quelle devrait être la durée raisonnable pour ces transferts?

M. John Lawford: Si c'est une question de compensation de chèque, comme M. Conacher, je reconnais que cela se fait du jour au lendemain dans la plupart des cas, alors un délai de 24 heures semble raisonnable. Pour d'autres virements, on en a parlé au comité, je sais que lorsqu'on paie une facture de carte de crédit à partir d'un compte, cela semble plus long. Je voudrais bien que Visa nous dise pourquoi. Il me semble que cela pourrait aussi se faire en 24 heures, mais il y a peut-être des raisons qui font que c'est impossible.

Quoi qu'il en soit, il faut raccourcir les délais. Les banques profitent de l'inefficacité du commerce électronique et il faut s'attendre à ce que le client en profite aussi.

M. Dean Del Mastro: Merci beaucoup.

Monsieur Zinatelli, vous avez dit que l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes appuie avec enthousiasme le projet de loi. Vous avez parlé de trois questions: valoriser l'intérêt des consommateurs, augmenter l'efficacité législative et fixer à nouveau la date de temporarisation. Sur ce dernier point, vous avez parlé de la nécessité d'adopter rapidement le projet de loi.

Je pense que l'échéance vient en mars.

M. Frank Zinatelli: C'est le 24 avril, je crois.

M. Dean Del Mastro: Si nous ne terminons pas ce travail à temps, est-ce que les règlements vont disparaître?

M. Frank Zinatelli: En réalité, les entreprises n'auraient plus le pouvoir de faire des affaires, ce qui créerait beaucoup d'incertitude quant à la validité de leurs contrats, notamment.

M. Dean Del Mastro: Dans votre domaine, l'incertitude n'est jamais une bonne chose, n'est-ce pas?

M. Frank Zinatelli: En effet.

M. Dean Del Mastro: Nous ferons de notre mieux pour que le comité des finances ne se traîne pas les pieds.

Merci.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): C'est au tour de M. McKay, puis ce sera à M. Wallace.

L'hon. John McKay: Je suis soulagé d'apprendre que M. Del Mastro va fouetter les troupes.

M. Dean Del Mastro: Je vais vous faire travailler, John.

L'hon. John McKay: Bien sûr, si seulement c'était vrai...

Monsieur Conacher, je reçois constamment d'innombrables courriels qui présentent les mêmes arguments que vous. Le point qui correspond tout à fait aux paramètres du projet de loi, c'est la diminution du nombre de jours, de dix, à quatre puis à un. Les gens des services de paiement nous diront qu'il leur passe entre les mains cinq millions de chèques de papier par jour, soit 185 milliards de dollars et 20 millions de paiements.

Je me demande quels arguments ils fourniront pour expliquer que c'est impossible à faire en 24 heures. Aidez-moi. Est-ce physiquement impossible, ou structurellement impossible? Quels seront leurs arguments?

M. Duff Conacher: Vous parlez du côté des banques?

L'hon. John McKay: Oui.

M. Duff Conacher: Vous me demandez de fournir des arguments pour...

L'hon. John McKay: Je parle de l'association des établissements d'autorisation des paiements. Rien ne sert de parler de tout cela s'il n'y a pas d'arguments réalistes.

M. Duff Conacher: Vous me mettez vraiment sur la sellette.

Il n'y a pas d'argument: 98 p. 100 des transactions sont traitées en 24 heures. Dans le projet de loi C-8, il reste un obstacle que les banques pouvaient garder pour veiller à ce qu'une personne ayant un faible revenu ou vivant de l'aide-sociale ne puisse ouvrir un compte bancaire. C'était un échappatoire délibéré, permettant aux banques d'expliquer la légalité de cette pratique. Tous les autres prétextes employés par les banques pour refuser les clients à faible revenu ont été rendus illégaux par le projet de loi C-8. La nécessité d'avoir un emploi, d'avoir un solde minimal dans son compte en tout temps, de produire cinq, six ou sept pièces d'identité.

Cet échappatoire a été conservé afin que les banques puissent continuer, sous l'égide du gouvernement fédéral, à avoir un système bancaire à deux vitesses, permettant aux banques de refuser les clients, à moins qu'ils aient de l'argent, quelque chose à investir. Les clients désargentés peuvent se rendre chez l'encaisseur de chèques et se faire arnaquer encore plus qu'à la banque. Cet échappatoire existe toujours, ce qui permet aux banques de refuser des clients.

L'hon. John McKay: Vous parlez de leur raison d'agir, mais je veux savoir si c'est possible en pratique.

•(1650)

M. Duff Conacher: C'est possible, les chèques sont traités en 24 heures.

L'hon. John McKay: Vous dites que 98 p. 100 sont traités en 24 heures. Mais lorsqu'il s'agit de cinq millions de transactions, 2 p. 100, c'est encore beaucoup. On peut présumer que 2 p. 100 des transactions n'ont pas été traitées dans ces délais.

M. Duff Conacher: Il peut s'agir d'une transaction avec une caisse de crédit d'une autre province, par exemple.

L'hon. John McKay: Bien, c'est bon.

M. Duff Conacher: Dans le système bancaire, à notre connaissance, c'est traité dans ces délais.

L'hon. John McKay: Ce n'est donc pas en fonction de la qualité du client, mais de la qualité de la communication entre les caisses de crédit et les banques, dites-vous?

M. Duff Conacher: Oui, c'est vrai pour certains cas, et aussi lorsque le chèque vient de l'étranger. Il y a d'autres choses pour lesquelles le délai pourrait s'allonger. M. Lawford pourrait sans doute vous en parler aussi. Si vous parlez de chèques interbancaires au Canada, l'APC vous dira que 98 p. 100 sont traités en 24 heures.

L'hon. John McKay: Votre argument s'applique au sein des banques elles-mêmes, plus qu'entre les banques, les caisses de crédit et les établissements étrangers. Je veux savoir ce que représente ce 98 p. 100. Est-ce pour tout le réseau, ou simplement le réseau interbancaire canadien?

M. Duff Conacher: D'après l'APC, le 98 p. 100 s'applique à l'ensemble des institutions.

L'hon. John McKay: Alors entre les banques, le traitement est de 24 heures dans 100 p. 100 des cas?

M. Duff Conacher: L'APC pourrait vous donner des chiffres détaillés.

C'est un obstacle qui doit être éliminé, comme de nombreux autres. Il est presque trop tard. Nous avons un système bancaire à deux vitesses parce que le gouvernement fédéral l'a permis et l'a facilité. Il ne devrait pas en être ainsi, les services bancaires étant essentiels.

L'hon. John McKay: Monsieur Phillips, si l'exigence tombe de dix établissements à deux, vous serez assujettis à la réglementation fédérale. Perdrez-vous la possibilité de vendre de l'assurance en succursale?

M. David Phillips: Oui, à moins que la loi fédérale ne soit modifiée; pour les caisses de crédit qui ont déjà une autorisation en ce sens, ce serait là une raison de plus de ne pas vouloir être régies par la loi fédérale. Ce que nous voulons en fait, c'est que la loi fédérale prévoit ce genre d'entités comme possibilité future pour les caisses de crédit. Comme je l'ai dit, la loi est à certains égards une mesure qui ne cesse d'évoluer.

Dans notre mémoire, nous nous sommes prononcés en faveur du principe voulant que les institutions financières de dépôt puissent vendre de l'assurance dans leurs succursales. Ce n'est pas là quelque chose qui pose problème pour nous au niveau fédéral; nous acceptons ce principe et là où la réglementation en vigueur nous empêche de vendre de l'assurance, nous cherchons à obtenir l'autorisation de le faire chaque fois que l'occasion se présente.

Au niveau fédéral, il serait donc important, en bout de ligne, que l'entité sous réglementation fédérale ait ce pouvoir pour que cela soit une option réaliste pour les caisses de crédit qui ont déjà le pouvoir en question.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur McKay.

Monsieur Wallace, vous avez cinq minutes.

M. Mike Wallace (Burlington, PCC): Merci, monsieur le président. Je remercie tous ceux qui sont venus nous rencontrer cet après-midi.

Mes question s'adressent uniquement à M. Lawford, que j'ai rencontré dans mon bureau en novembre dernier. Nous avons discuté d'un certain nombre de questions, et nous nous sommes entendus sur l'enjeu concernant les banques.

Je vous suis reconnaissant pour les explications que vous m'avez données en réponse à mes questions.

Je veux être sûr de bien comprendre. J'ai ici le texte de la loi fédérale, du moins une version lisible en anglais et qui n'est pas rédigée dans un jargon juridique. On y trouve un certain nombre de dispositions qui ne s'appliquent pas à la loi.

Votre organisation est-elle satisfaite de ce que prévoit actuellement la Electronic Funds Transfer Act aux États-Unis? Voudriez-vous quelque chose de très semblable? Vous avez cité quelques articles de l'actuelle Loi sur les banques qui pourraient s'appliquer si nous y apportions des modifications. Cela vous satisferait-il?

M. John Lawford: J'ai indiqué deux ou trois endroits, où, pour tout vous dire, il serait possible de glisser ces éléments, et la disposition sur l'information me semble le meilleur endroit où les insérer. Pour ce qui est des droits que nous aimerions avoir sur des questions de fond, la loi américaine dont nous parlons, la Electronic Fund Transfer Act, contient, par exemple, des dispositions qui s'appliquent lorsqu'il y a un problème relativement à un prélèvement ou à une opération automatique. Ainsi, le fardeau de la preuve, si tant est qu'il existe, appartient, non pas au consommateur, mais à l'institution financière. La loi prévoit également que le consommateur dispose de 60 jours pour s'en rendre compte et que s'il fait preuve de diligence et qu'il le signale à la banque, la banque est tenue de régler le problème.

Pareilles mesures facilitent énormément la tâche au consommateur.

M. Mike Wallace: Alors, il y a eu un processus de consultation préalable sur la Loi sur les banques. Avez-vous fait part au ministère des Finances dans le cadre de cette consultation du fait que c'était là des modifications qui doivent d'après vous être apportées à la Loi sur les banques?

• (1655)

M. John Lawford: Excusez-moi, pour ce qui est de savoir où exactement les changements pourraient être faits?

M. Mike Wallace: Avez-vous fait part au ministère de vos propositions?

M. John Lawford: Je ne crois pas. Nous avons remis un document de fond où nous disions quels seraient les principes à suivre.

À l'époque, notre réflexion ne nous avait pas encore conduite à des conclusions précises — à savoir qu'il faudrait insérer les changements à tel endroit — alors c'est de notre faute, j'en conviens.

M. Mike Wallace: Très bien, alors, pour ce qui est d'apporter des modifications importantes à la mesure modifiant la Loi sur les banques...

Une voix: C'est toujours possible.

M. Mike Wallace: C'est possible, mais peu probable. Disons que c'est peu probable.

Seriez-vous insatisfaits si le comité dans sa sagesse décidait de produire un rapport distinct où il ferait état des questions qui mériteraient d'être approfondies, qui... Ce serait possible de le faire, je me suis renseigné auprès de la greffière. Est-ce là quelque chose qui vous intéresserait, que nous approfondissions les questions relatives aux transferts de fonds électroniques qui sont faits, non pas seulement par les institutions bancaires, mais par toutes les institutions financières?

M. John Lawford: Ce serait une façon de procéder, puisque l'enjeu ne fera que prendre de l'ampleur. Comme vous le dites, il

pourrait vous être difficile à ce moment-ci d'insérer des modifications en ce sens dans le projet de loi, si bien que nous serions heureux que vous fassiez cela.

M. Mike Wallace: D'accord, merci beaucoup.

Ce sont toutes les questions que j'avais, monsieur le président.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Avant que nous ne mettions fin à notre discussion, je tiens à dire que nous avons devant nous un excellent groupe de témoins, mais vous savez tous que nous avons des contraintes de temps. Alors, si vous avez des amendements à proposer, je vous conseille d'en parler à un des membres du comité. Ce serait la meilleure façon de modifier le projet de loi. Il n'est jamais trop tard. Le pire qui puisse arriver, c'est que l'amendement soit jugé irrecevable. Si donc vous avez des amendements, le mieux serait de les remettre à un membre du comité, comme je viens de le dire.

En réponse à votre question, monsieur Wallace, nous avons entendu les fonctionnaires du ministère des Finances jeudi dernier et nous avons également entendu les représentants de l'ABC, qui travaillent actuellement sur les transferts de fonds électroniques. Nous allons entendre l'Agence de la consommation en matière financière du Canada qui fera partie du prochain groupe de témoins, de même que les représentants du secteur des paiements. Nous pourrions leur poser certaines de nos questions. À ce moment là, nous pourrions décider de ce que nous voulons faire.

Je remercie encore une fois les témoins d'avoir pris le temps de venir nous rencontrer.

Nous allons suspendre la séance pour cinq minutes environ.

• (1655)

(Pause)

• (1700)

[Français]

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): On a ici, conformément à l'ordre de renvoi du jeudi 17 décembre 2006, le projet de loi C-37, Loi modifiant la législation régissant les institutions financières et comportant des mesures connexes et corrélatives.

Je pense que la plupart d'entre vous savez comment ça fonctionne. Je vous donnerai cinq minutes pour faire des remarques préliminaires. On va commencer par les témoins inscrits sur cette liste. En premier lieu, nous entendrons l'Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles.

Monsieur Lafrenière, bienvenue. Vous disposez de cinq minutes, s'il vous plaît.

[Traduction]

M. Normand Lafrenière (président, Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles): Je vous remercie, monsieur le président.

L'ACCAM félicite le gouvernement d'avoir déposé un projet de loi modifiant la législation régissant les institutions financières, qui garde intact le paragraphe 416(2) de la Loi sur les banques interdisant la vente d'assurances dans les succursales bancaires. Ceci maintient l'environnement juste et équitable dans lequel l'industrie de l'assurance évolue actuellement.

En ce qui a trait aux amendements apportés à la Loi sur les sociétés d'assurance, l'ACCAM est d'accord avec tous les amendements qui visent spécifiquement les sociétés mutuelles d'assurance, c'est-à-dire l'amendement à l'alinéa 449(2)c), qui clarifie l'exemption octroyée aux sociétés qui participent au Fond mutuel d'assurance incendie. Ces sociétés sont exemptées de participer financièrement à la Société d'indemnisation en matière d'assurances - IARD.

Nous appuyons également l'amendement apporté au paragraphe 346(3) de la Loi sur les sociétés d'assurance qui permet de reconnaître le travail de vérification fait par un actuaire qui n'est pas l'actuaire de la société d'assurance. Bien que cet amendement ait été apporté pour reconnaître les nouvelles normes de vérification mises sur pied par l'Institut des comptables agréés, il sert également les sociétés mutuelles d'assurance sous juridiction provinciale qui souvent n'ont pas d'actuaire désigné et pourront tout simplement utiliser l'actuaire de l'équipe de vérification pour confirmer le passif de la société.

Notre seule déception, c'est que le projet de loi ne contient aucune mesure exigeant des sociétés d'assurance IARD de mettre sur pied des réserves pour catastrophes. Étant donné notre inertie dans ce dossier, beaucoup de sociétés étrangères faisant affaires au Canada sont mieux équipées que les sociétés canadiennes pour faire face à des catastrophes naturelles ou à des catastrophes d'origine humaine.

En particulier, les compagnies d'assurance générale appartenant à des intérêts étrangers qui sont présentes sur le marché canadien profitent souvent d'avantages fiscaux dans d'autres pays qui leur permettent de se constituer des réserves, non imposables, pour faire face à leurs obligations lorsque surviennent des catastrophes. Pour sa part, le système fiscal canadien considère comme un profit toute somme perçue au cours d'une année donnée qui ne sert pas à payer une réclamation.

Pour être en mesure de concurrencer sur un pied d'égalité avec leurs concurrents étrangers, nombre de compagnies canadiennes ont recours à la création de sociétés étrangères. Par ce moyen, elles peuvent profiter d'avantages fiscaux équivalents à ceux dont jouissent de nombreux assureurs étrangers qui font des affaires au Canada. Pour leur part, les compagnies d'assurance mutuelles ne recourent pas à ce stratagème et se retrouvent donc désavantagées par rapport à beaucoup de leurs concurrents canadiens et étrangers.

La solution au problème serait de permettre l'établissement, au Canada, de réserves pour les catastrophes d'origine humaine et les catastrophes naturelles qui seraient non imposables, comme les modèles mis en oeuvre dans de nombreux pays européens et au Japon et de nous mettre au diapason de l'engagement pris par le gouvernement fédéral américain d'apporter son aide advenant une catastrophe d'origine humaine ou terroriste aux États-Unis. La mesure que nous proposons s'autofinancerait, car les revenus d'investissement tirés de ces réserves seraient imposables.

● (1705)

[Français]

Nous déplorons également qu'il n'y ait pas de mesures pour favoriser la mise en place de compagnies d'assurance mutuelles au Canada. Les dernières compagnies d'assurance mutuelles ont été mises sur pied il y a de cela plus de 50 ans. Il faudrait réévaluer le capital minimum nécessaire pour mettre en place des compagnies d'assurance mutuelles, si on veut voir cette forme de capitalisation s'étendre dans le futur.

Également, les sociétés d'assurance mutuelles tiendront demain une journée sur la mutualité moderne. À la fin de la journée, nous aurons une réception et nous aimerions bien que vous, les députés,

acceptiez de vous joindre à nous à 16 heures demain, au Château Laurier.

C'était ma présentation. Merci bien.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Vous terminez votre présentation sur une bonne note. Merci.

[Traduction]

De l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, M. Callon.

[Français]

M. Jim Callon (commissaire intérimaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada): Bonjour, monsieur le président. Je vous remercie, vous et le Comité des finances, d'avoir invité l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'ACFC. Étant donné le peu de temps dont nous disposons et à la demande du président, je ferai une déclaration préliminaire aussi brève que possible.

Cet après-midi, je vous parlerai du mandat et du rôle de l'agence, en lien avec le projet de loi C-37. Je me ferai ensuite un plaisir de répondre à toutes vos questions.

[Traduction]

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans sa loi constitutive et il consiste, si vous me permettez de le résumer ainsi, à protéger et à informer les Canadiens par rapport au secteur financier. Quand il a créé le cadre de protection des consommateurs en matière financière, le Parlement a fait une distinction claire entre le recours individuel pour les consommateurs et l'application de la loi. Les services d'ombudsman visaient en partie à satisfaire à la volonté du Parlement de s'assurer que toutes les institutions financières fassent partie d'une entité indépendante chargée de régler les différends qui puisse permettre aux consommateurs individuels d'obtenir réparation de manière équitable.

L'ACFC se concentre, quant à elle, sur l'application de la loi, examine les problèmes qui surgissent et apporte des améliorations dans l'intérêt public. En tant qu'organisme de réglementation du comportement du marché, notre objectif ultime est d'encourager l'existence d'un marché équitable et concurrentiel. Nous voulons nous assurer que les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs, telles qu'elles sont énoncées dans les lois fédérales. Dans certains cas, une décision sur la conformité peut toucher des centaines de milliers de consommateurs. Quand nous traitons avec des consommateurs individuels qui cherchent à obtenir réparation, nous leur fournissons les outils et les informations dont ils ont besoin et nous les orientons vers les mécanismes de règlement des plaintes offerts par leur institution financière.

Lorsqu'une intervention réglementaire s'impose, l'Agence fait enquête et examine la situation. Lorsque le commissaire est saisi de problèmes liés au respect de la loi, il peut s'y prendre de diverses façons aux termes de la loi. Il peut conclure une entente de conformité exécutoire exigeant que les institutions financières prennent des mesures pour améliorer le niveau de conformité avec la loi. Il peut entamer une procédure juridique pour déterminer si telle institution a commis une violation et, le cas échéant, il peut imposer une sanction administrative qui peut atteindre 100 000 \$. Sa décision peut faire l'objet d'un appel devant les tribunaux. Vous avez sans doute remarqué que le projet de loi C-37 propose de faire passer le montant de la sanction à 200 000 \$. S'il constate qu'il y a eu violation, le commissaire a le pouvoir discrétionnaire de faire connaître la nature de la violation, le nom de la personne qui l'a perpétrée et le montant de la sanction imposée.

En ce qui a trait à notre mandat en matière d'éducation des consommateurs, l'ACFC informe les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités dans leurs rapports avec les institutions financières. Nous offrons aux Canadiens des informations objectives et actuelles afin de les aider à comprendre les services et les produits financiers courants et afin qu'ils puissent faire un choix éclairé. Nos publications et nos outils interactifs offerts en ligne sont un moyen pour les consommateurs de s'informer sur les produits et les services financiers comme les cartes de crédit, les hypothèques et les comptes de banque. En comblant les lacunes qui existent en matière d'information sur le marché, l'ACFC offre aux Canadiens les outils dont ils ont besoin pour les aider à s'y retrouver sur le marché financier.

Les Canadiens font de plus en plus appel à nos services. Chaque année, des milliers de personnes viennent nous voir pour obtenir de l'information ou pour déposer une plainte à l'endroit d'une institution financière. Depuis 2001, l'ACFC a reçu plus de 123 000 appels téléphoniques, courriels et lettres de la part des Canadiens. L'an dernier, en 2005-2006, nous avons distribué plus de 450 000 publications à l'échelle du pays. Notre site Web est devenu l'une des meilleures sources d'information objective et actuelle sur les produits et les services financiers au Canada. Depuis 2002, le nombre de visites à notre site Web augmente de 69 p. 100 chaque année. Cette année, il y a déjà eu 1,1 million de visites pendant les neuf premiers mois de l'année. Grâce à notre programme de sensibilisation, l'ACFC travaille en étroite collaboration avec un nombre croissant de partenaires afin de s'assurer un plus grand rayonnement auprès des consommateurs. Ainsi, dans le cadre de notre partenariat avec l'Agence du revenu du Canada, nous avons pu au cours de la dernière année joindre directement plus de six millions de consommateurs grâce aux encarts inclus avec les chèques du gouvernement du Canada.

Enfin, en ce qui concerne le projet de loi C-37, l'ACFC aura la responsabilité de veiller à l'application de toutes les importantes modifications touchant les consommateurs qu'il est proposé d'apporter au cadre législatif existant. Dans le contexte du vaste mandat d'éducation qu'elle a auprès des consommateurs, l'Agence continuera à jouer un rôle proactif pour ce qui est d'informer les consommateurs des changements qui seront apportés à la suite de cette réforme en profondeur de la loi.

En conclusion, je tiens à vous remercier de nous avoir donné l'occasion de témoigner devant votre comité. Je serai heureux de répondre à vos questions.

• (1710)

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci.

Ensuite, à titre personnel, monsieur Bouchard.

[Français]

M. Richard Bouchard (à titre personnel): Bonjour, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité. Je vous remercie de me permettre de m'exprimer en tant que citoyen et de vous faire part de mes appréhensions vis-à-vis du projet de loi C-37 et de ses répercussions sur la protection des consommateurs.

Dans un premier temps, j'aimerais vous expliquer comment je suis passé moi-même par le système existant de traitement des plaintes. Pour faire une histoire courte, je vous dirai qu'à la suite d'un litige avec la CIBC, j'ai porté plainte le 4 octobre 2005, en suivant les étapes décrites sur le site Web de la CIBC. Ce processus interne m'a mené jusqu'au bureau de l'ombudsman de la CIBC, qui m'a finalement informé qu'il ne pouvait rien faire pour moi.

Entre-temps, j'avais informé le président et le vice-président de la CIBC que j'avais détecté des manquements au code de conduite et à la conformité, selon la loi Sarbanes-Oxley. L'idée de départ était d'informer ces personnes afin qu'elles puissent intervenir dans le dossier. Il y avait un manquement au code de conduite; c'était évident à mon avis.

Finalement, comme rien ne bougeait, le 2 décembre, j'ai exigé qu'on transfère mon dossier à l'OSBI, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Ce n'est que le 21 décembre que l'OSBI a confirmé avoir reçu mon dossier. Le 24 janvier, l'OSBI m'a appris qu'il allait faire enquête. Entre 21 décembre et le 24 janvier, on m'a laissé dans l'ignorance. L'OSBI a mené son enquête. À la réception du projet de recommandation de l'OSBI, qui incluait un rapport d'enquête, j'ai communiqué de nouveau avec M. McCaughey, le président de la CIBC, pour lui dire qu'il y avait maintenant des preuves et que mes allégations étaient fondées. Je lui ai demandé ce qu'il entendait faire. M. McCaughey a répondu, et je le cite: « J'ai le regret de vous annoncer que vous avez eu recours à toutes les ressources de gestion des plaintes disponibles. Il s'agit de la dernière réponse que vous recevrez relativement à cette question. »

À ce moment-là, je n'avais pas le choix: ou bien j'acceptais la recommandation de l'OSBI, ou bien je devais déclarer une faillite personnelle et recommencer à zéro. La faillite de l'entreprise avait déjà été consommée. Présentement, aucun règlement n'est encore intervenu avec la CIBC. Durant cette saga, qui dure depuis le 4 octobre 2005, je me suis beaucoup intéressé au concept d'autoréglementation. Finalement, les codes volontaires sont des codes d'autoréglementation.

Je vais résumer ce que j'ai découvert. Dans le *McGill Law Journal*, Marc Lacoursière, qui est avocat et professeur à la Faculté de droit de l'Université Laval, mentionne, et je le cite:

Les institutions financières, qui se sont pourtant impliquées dans l'élaboration de ces principes...

On parle ici de codes de conduite.

... semblent s'exonérer facilement de leurs responsabilités. Face aux transactions bancaires outre-frontières, la théorie de l'autoréglementation peut difficilement s'imposer. Toute banque étrangère qui offre des services bancaires dans Internet, sans aucun lien physique au Canada, peut aisément outrepasser la Loi sur les banques, et ses nombreuses contraintes [...] vu l'absence de coercition, il est possible qu'elle ne soit pas intéressée à respecter les lignes directrices de cet organisme.

De plus, Me Lacoursière se réfère à une autre étude européenne, qui a été effectuée en vue de la mise en place des systèmes d'ombudsman pour la Communauté européenne. L'étude a été faite par le groupe Lex Fori, une firme d'avocats internationale. Elle conclut:

Parmi les instruments de normes douces...

Parce que l'auto-réglementation est considérée comme une norme douce.

... certains donnent de meilleurs résultats que d'autres. C'est le cas de la co-réglementation, au sens large, qui implique, outre les professionnels et les consommateurs, les pouvoirs publics. En revanche, la pratique de l'autoréglementation se révèle, à quelques exceptions notables près (publicité), le plus souvent décevante dans la mesure où elle se limite, souvent, à un catalogue de bonnes intentions.

C'est la conclusion. Ces études ne datent pas d'hier. En tant que consommateur, je peux conclure que le comportement des banques est rapporté aux autorités depuis longtemps, mais que ces dernières ne semblent pas très intéressées à la protection des consommateurs.

Le ministre des Finances, lors du deuxième débat...

• (1715)

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Monsieur Bouchard, pourriez-vous conclure votre présentation, s'il vous plaît? Votre temps est écoulé.

M. Richard Bouchard: Excusez-moi.

L'ACFC a signalé que 28 p. 100 des Canadiens, soit 3 millions de personnes, avaient rapporté un problème grave concernant leur banque. Le FCEI rapporte que 26 p. 100 des entreprises, soit 385 000, ont subi un manquement au code de conduite. Option consommateurs rapporte que 1 000 paiements préautorisés par jour causent des problèmes à leurs clients.

Le gouvernement considère-t-il que le Canada est toujours bien protégé? Avant de laisser entrer d'autres loups dans la bergerie, ne serait-il pas sage de s'assurer que les brebis sont bien protégées?

Je vous remercie et je suis désolé d'avoir dépassé le temps qui m'était alloué.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Bouchard.

[Traduction]

Du Bureau du surintendant des institutions financières, Mme Dickson.

Vous avez cinq minutes.

Mme Julie Dickson (surintendant intérimaire, Établissements financiers, Bureau du surintendant des institutions financières Canada): Bonjour, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du comité.

• (1720)

[Français]

J'aimerais tout d'abord remercier le comité d'avoir invité le Bureau du surintendant des institutions financières, le BSIF, à se présenter ici aujourd'hui pour contribuer à l'examen du projet de loi C-37.

Le Bureau du surintendant des institutions financières est l'organisme de réglementation prudentielle des institutions financières fédérales. Le terme « prudentiel » signifie que nous nous préoccupons de la sûreté et de la viabilité des institutions financières, contribuant ainsi à la stabilité globale du système financier. Notre mandat ne s'étend pas au comportement sur le marché ou aux questions touchant les consommateurs, qui relèvent d'autres organismes fédéraux ou provinciaux.

[Traduction]

En bref, le BSIF surveille les institutions financières fédérales pour s'assurer qu'elles sont en bonne santé financière et qu'elles se conforment aux lois qui les régissent. Nous sommes tenus d'aviser sans délai les institutions de toute lacune importante qui nuit à la

sûreté et à la stabilité, et de prendre ou de forcer la direction ou les administrateurs à prendre des mesures pour corriger la situation sans tarder.

Nous appuyons aussi l'adoption de politiques et de procédures conçues pour faciliter le contrôle et la gestion des risques, et surveillons et évaluons les enjeux systémiques et sectoriels susceptibles de nuire aux institutions financières.

Les examens législatifs menés à intervalles réguliers permettent de veiller à ce que les lois canadiennes demeurent propices à l'efficacité, à la concurrence et à la sûreté du secteur des services financiers. Dans le cadre de tout examen législatif, le BSIF cherche à savoir ce qui suit: premièrement, si les modifications législatives proposées peuvent accroître les risques que courent les institutions financières, créant ainsi d'importantes préoccupations en matière de prudence; deuxièmement, si la loi est claire, parce que nous devons en contrôler l'observation; troisièmement, s'il est investi des pouvoirs dont il a besoin pour intervenir lorsque la situation l'exige, ou s'il y aurait lieu d'améliorer la trousse de surveillance prudentielle; et, enfin, si le fardeau de la réglementation peut être éliminé lorsqu'il est clair que les exigences législatives en matière de prudence qui pouvaient être nécessaires à un moment donné ne le sont plus.

Selon nous, le projet de loi C-37 n'accroît pas les risques que courent les institutions financières que nous réglementons. D'ailleurs, le Canada dispose déjà, grâce aux modifications apportées aux examens législatifs antérieurs, d'outils de surveillance conformes aux normes internationales établies dans le but d'assurer la mise en place de régimes de réglementation solides.

Ainsi, le BSIF n'a pas cherché à imposer de nouvelles mesures de surveillance importantes dans le cadre de cet examen. Toutefois, plusieurs éléments du projet de loi C-37 nous aideraient à être plus efficaces parce qu'il permettrait de clarifier certains aspects des diverses lois dont nous assurons l'application et élimineraient certaines exigences législatives qui n'étaient plus jugées utiles, ce qui réduirait les modalités administratives et le fardeau de la réglementation.

[Français]

La performance de l'économie canadienne repose sur un cadre de réglementation solide et efficace qui a toute la confiance des Canadiens et des intervenants à l'étranger. Selon le BSIF, l'adoption du projet de loi C-37 contribuerait à bâtir cette confiance.

[Traduction]

Il me fera maintenant plaisir de répondre à vos questions.

Merci.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, madame Dickson.

Nous accueillons maintenant M. Legault, qui représente l'Association canadienne des paiements. Vous disposez de cinq minutes.

[Français]

M. Guy Legault (président et chef de la direction, Association canadienne des paiements): Monsieur le président, je tiens à vous remercier, ainsi que les autres membres du comité, de m'avoir offert l'occasion de vous rencontrer aujourd'hui.

• (1725)

[Traduction]

Avant de commencer, je tiens, au nom de l'Association canadienne des paiements, à féliciter le ministre des Finances pour tout le travail qu'il a fait relativement à ce projet de loi, notamment pour les projets d'amendement à la Loi sur les lettres de change et à la Loi canadienne sur les paiements.

L'ACP est un organisme sans but lucratif qui a été créé par une loi du Parlement en 1980. Nous comptons aujourd'hui 120 membres, dont la Banque du Canada, les banques à charte, les sociétés de fiducie et de prêt, les coopératives de crédit centrales et les fédérations des caisses populaires, ainsi que d'autres institutions de dépôt.

L'ACP a pour mandat d'établir et d'exploiter le système canadien de compensation et de règlement, qui joue un rôle essentiel dans l'économie canadienne. Cependant, l'ACP ne voit pas ni ne touche les paiements individuels dans le système de compensation; elle établit plutôt le cadre des règles et des procédures qui régissent l'échange de divers types de paiements entre les institutions financières. En fin de compte, ce sont les systèmes de l'ACP qui déterminent la position nette respective des institutions financières, afin que celles-ci puissent régler leurs comptes à la Banque du Canada.

La Loi canadienne sur les paiements fixe également à l'association des objectifs d'orientation de la politique gouvernementale, notamment la promotion d'un système sûr, solide et efficace de compensation et de règlement qui tienne compte des intérêts des usagers. L'ACP a d'ailleurs un conseil consultatif d'intervenants qui est composé de 20 usagers du système de paiements et fournisseurs de services, y compris des groupes de consommateurs, des associations industrielles et des représentants du gouvernement.

Elle est dirigée par un conseil d'administration de 16 membres, dont trois qui sont nommés par le ministre des Finances; le président; un administrateur nommé par la Banque du Canada; et les autres administrateurs nommés par les institutions membres. L'ACP est soumise au droit de regard ministre des Finances, qui a un pouvoir de désaveu sur toutes nos règles. En outre, la Banque du Canada a un droit de regard sur notre système de paiements de grande valeur, que le gouverneur a qualifié de systématiquement important.

Malgré la disponibilité des nouveaux services et des nouvelles technologies de paiement, les chèques papier demeurent un moyen de paiement très commode pour les Canadiens et les entreprises, si bien que quelque cinq millions de chèques doivent être physiquement transportés et échangés entre les institutions financières chaque jour ouvrable.

La modernisation de l'actuel processus de compensation des chèques qui fait appel à la technologie de l'imagerie des chèques continuera à appuyer cet instrument de paiement essentiel pour les Canadiens.

[Français]

La compensation par imagerie permettra de compenser les chèques par l'échange de fichiers électroniques, ce qui accélérera et rendra plus efficace le processus de compensation. Cela ajoutera

également à la robustesse du système, qui deviendra ainsi moins tributaire des réseaux de transport et moins vulnérable aux retards et perturbations connexes. De plus, cette modernisation permettra au Canada de suivre la tendance globale vers les processus électroniques pour compenser les chèques, notamment ceux des États-Unis et de la France.

L'imagerie et l'échange électronique de chèques aidera la lutte contre la fraude. La compensation par imagerie abrègera le cycle de compensation, de sorte que les fraudeurs auront moins de temps pour exploiter ce créneau. Les institutions financières et leurs clients pourront détecter les tentatives de fraude plus rapidement, et elles seront donc plus en mesure de prévenir des pertes. Le nouveau système permettra aussi d'améliorer les processus automatisés qui servent déjà à détecter la majorité des fraudes. De plus, afin d'assurer l'intégrité et la protection des images tout au long de leur cycle de vie, un cadre de sécurité et une piste de vérification sûrs ont été développés.

[Traduction]

Afin de faciliter une transition en douceur vers le nouveau système d'imagerie des chèques, l'ACP et ses membres ont consulté un large éventail d'intervenants dont les groupes de consommateurs, les organismes représentant les entreprises, grandes et petites, les organismes d'application de la loi, les firmes de vérification, les milieux juridiques et les fournisseurs de services.

En outre, les consommateurs et les entreprises qui reçoivent depuis quelque temps des caisses de crédit des services faisant appel à l'imagerie nous ont fait des commentaires très positifs. Les consommateurs citent le plus fréquemment parmi les avantages du système le fait qu'il permet une tenue de dossiers plus aisée et plus efficace, un rapprochement plus facile des comptes et un accès en temps voulu à l'information au sujet des chèques.

Bref, nous sommes enchantés dans l'ensemble des propositions mises de l'avant par le gouvernement dans le cadre législatif qui facilitera l'imagerie des chèques et qui améliorera la gouvernance et les activités de l'Association, grâce surtout aux modifications apportées à la Loi sur les lettres de change et à la Loi sur l'Association canadienne des paiements.

Je crois savoir que le comité a discuté récemment de paiements électroniques et de paiements de factures. Je sais que ces questions échappent à la portée du projet de loi C-37 qu'examine le comité. Toutefois, mon collègue et moi-même accepterons volontiers de revenir à une date ultérieure pour répondre aux questions que vous pourriez avoir.

[Français]

Je vous remercie et suis maintenant prêt à répondre à vos questions.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Legault.

Je vous remercie d'avoir clarifié le dernier point.

[Traduction]

Nous aurons d'abord un tour de table où chacun aura sept minutes. Nous allons commencer par monsieur McKay suivi de M. Paquette. Nous passerons ensuite à M. Norlock.

L'hon. John McKay: Merci, monsieur le président. J'aimerais aussi remercier nos témoins.

Monsieur Legault, comme vous êtes très populaire, je vais vous adresser mes premières questions.

M. Conacher et d'autres soutiennent que vous n'avez pas besoin de 10 jours, ni même de quatre jours, et qu'en réalité 24 heures suffisent, que 98 p. 100 des chèques s'avèrent bons, que votre système est discriminatoire à l'égard des pauvres, etc.

Je ne sais pas si vous avez entendu le témoignage de M. Conacher ou celui de M. Lawford, mais j'aimerais que vous me disiez si c'est possible ou pratique.

M. Guy Legault: Si vous me permettez, j'aimerais expliquer comment fonctionne le système actuellement et comment fonctionnera l'imagerie des chèques.

Dans le système actuel, il se peut qu'un chèque ait à franchir dix étapes avant de parvenir à la succursale où se trouve le compte sur lequel le chèque a été tiré. Vous pouvez imaginer que si le chèque part de Whitehorse pour se rendre à St. John's, il doit être transporté par camion jusqu'à l'aéroport, puis par avion jusqu'au centre de traitement à Vancouver, ainsi de suite. Rendu là, s'il n'y a pas de fonds pour couvrir le chèque, la décision de payer ou de ne pas payer est prise à la succursale et l'on refait tout le trajet à rebours. C'est bon pour accumuler des primes de grands voyageurs, mais ça prend du temps. Ça peut prendre entre sept et dix jours dans le système actuel.

Voilà pourquoi l'imagerie des chèques permettra de réduire énormément ce temps de traitement. Nous croyons pouvoir réduire le délai et le ramener à quatre jours environ. Nous devons toujours transporter le chèque par camion et par avion jusqu'au centre de traitement, mais après le délai sera écourté, le chèque sera imagé et toutes les autres étapes se feront électroniquement. Toutefois, il faut quand même que le chèque soit transmis à la succursale et il faut compter 24 heures pour que soit prise la décision de payer ou de ne pas payer et il y a la possibilité que le trajet doive être fait à rebours. Ce sera fait électroniquement, mais il faut quand même qu'il y ait tous les liens entre les divers systèmes de toutes les institutions financières. Vous savez sans doute que nous avons un système à trois niveaux et que nous avons des agences qui font la compensation directement et d'autres indirectement.

Cela dit, nous pensons que le tout pourrait aisément prendre jusqu'à quatre jours. J'aimerais maintenant revenir aux commentaires au sujet de la période de retenue des chèques. Vous devez comprendre que la compensation n'est qu'un aspect de la décision que doit prendre l'institution financière concernant la période de retenue puisqu'il s'agit aussi d'une décision concernant l'octroi de crédit.

S'agissant du pourcentage cité, soit que 98 p. 100 des chèques peuvent être compensés du jour au lendemain, je ne sais pas d'où vient cette statistique. Pour ma part j'estime qu'il y a peut-être confusion au sujet d'une étude que nous avons réalisée il y a de cela de nombreuses années qui avait révélé que seuls 26 p. 100 des comptes faisaient l'objet d'une retenue au jour le jour. Cela est dû au fait que les institutions financières accordent des crédits provisoires à leurs clients. Je crains donc qu'il y ait eu confusion au sujet des données parce que nous ne disposons pas d'information qui nous permettraient de confirmer ce pourcentage.

● (1730)

L'hon. John McKay: Merci, cette réponse est utile. Malheureusement, nous disposons d'un temps ridiculement court pour parler de ce qui est sans doute la question la plus souvent abordée au cours des derniers jours.

Comme vous le savez, l'autre sujet de préoccupation concerne la compensation électronique. Bien franchement, certains se plaignent du fait que les banques retirent les fonds du compte de leurs clients mais ne transmettent le paiement que plus tard, surtout dans le cas

des comptes importants comme ceux des cartes de crédit ou des services d'utilité publique, ou encore les taxes ou autres choses du genre. Le consommateur perd donc sur tous les tableaux et pourtant il agit de façon responsable et tente d'acquitter ses factures à temps.

J'aimerais entendre vos réactions à cela.

M. Guy Legault: Voulez-vous une réponse de 30 secondes ou une réponse de deux minutes et demie?

L'hon. John McKay: De trente secondes.

M. Guy Legault: J'avais deviné.

À cet égard, j'aimerais dire que les institutions financières qui traitent ces paiements de facture doivent utiliser quatre systèmes. Le premier, c'est quand le consommateur communique avec son institution financière pour donner des instructions. Ensuite, l'institution financière doit faire la compensation, cela fait partie de notre mandat. Après, l'institution financière de l'émetteur de la facture doit reprendre l'information et créditer le compte de l'émetteur de la facture d'une somme agrégée. Enfin, l'émetteur de la facture doit prendre cette information et faire le rapprochement. Malheureusement, cela ne se fait pas toujours électroniquement. Il y a dans le système énormément de papiers ou de courriels, ce qui nécessite un délai de transition.

L'hon. John McKay: Mais si tout se faisait électroniquement, cela pourrait très bien être instantané entre une banque et l'une des grandes entreprises. Pourquoi la transaction de banque à banque ne pourrait-elle pas être électronique?

M. Guy Legault: Même avec le système d'échange de données informatisé, EDI, il faut quand même franchir ces quatre étapes ou utiliser ces quatre systèmes. Il faut qu'il y ait rapprochement des sommes agrégées et il faut créditer le compte de chaque client. Tout cela prend du temps.

L'hon. John McKay: Je suis désolé de ne pas pouvoir poursuivre dans cette veine parce que je crois que nous trouverions tous utile de pouvoir connaître les étapes afin de juger si c'est un système pratique.

Monsieur Lafrenière, lorsque vous avez parlé de provisions pour catastrophes et que vous avez dit être désavantagé par rapport à vos concurrents dans le milieu des assurances vous nous expliquiez à toutes fins utiles que vous avez créé un fonds de provisions pour catastrophes à l'abri de l'impôt ici au Canada tandis que vos concurrents ont fait la même chose mais à l'extérieur du Canada. Ai-je bien compris?

M. Normand Lafrenière: Parfaitement.

L'hon. John McKay: À l'heure actuelle, les entreprises de fonds communs de placement contournent-elles les règles en implantant des filiales à l'étranger?

● (1735)

M. Normand Lafrenière: Non. Aucune des entreprises de fonds communs de placement n'a de société établie à l'étranger. Ce que nous disons essentiellement c'est qu'à l'heure actuelle, pour constituer de solides provisions pour catastrophes, nous devons le faire avec des fonds sur lesquels l'impôt a déjà été acquitté. Il faut donc augmenter les prix pour pouvoir constituer une provision pour catastrophes suffisamment importante quand on le fait avec des fonds sur lesquels l'impôt a déjà été acquitté.

Si nous pouvions constituer des provisions avec des fonds avant impôt, comme cela se fait dans d'autres pays, nous pourrions avoir des provisions plus importantes, pour ainsi dire, ou dans ce cas déclarer une provision plutôt qu'un surplus, et être mieux en mesure d'éponger les catastrophes.

L'hon. John McKay: À ce moment-là, aucune entreprise n'aurait besoin de filiales à l'étranger.

M. Normand Lafrenière: Exactement, mais nous n'utilisons pas ces filiales à l'étranger.

[Français]

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur McKay.

Monsieur Paquette, vous avez sept minutes.

M. Pierre Paquette: Monsieur Legault, je vais poursuivre sur la lancée de M. McKay. Vous avez dit que même avec l'imagerie, cela prendrait quatre jours à cause de certaines contraintes. Comment l'Association des banquiers canadiens a-t-elle pu conclure une entente de gré à gré visant à réduire le délai de 10 à 7 jours? Qu'est-ce qui a permis cette réduction?

Si j'ai bien compris, même si le projet de loi C-37 n'était pas adopté, les banques se sont quand même engagées à réduire de 10 à 7 jours la période de retenue des chèques. Pourtant, vous avez dit que, vu l'étendue du pays, il y avait des contraintes pour ce qui est du transport d'effets bancaires.

M. Guy Legault: Malheureusement, il faudrait poser cette question à l'Association des banquiers canadiens. Je ne pourrais pas donner en son nom les raisons qui ont motivé cette décision.

Tout ce que je peux vous dire, c'est que la compensation est l'un des éléments de motivation pouvant influencer sur ce genre de politique.

M. Pierre Paquette: Je vais les appeler ce soir même!

Monsieur Bouchard, vous n'avez pas eu le temps de terminer. J'ai eu accès à votre document qui, malheureusement, n'a pas pu être distribué parce qu'il n'était pas dans les deux langues officielles.

Avez-vous fait appel à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'ACFC?

M. Richard Bouchard: Oui. Lorsque j'ai appelé l'ACFC, on m'a demandé de porter plainte, ce que j'ai fait. Par contre, cela a été très frustrant.

L'ACFC décrit son mandat sur sa première page en ces mots: « [...] a été mis sur pied dans le but de protéger les consommateurs [...] ». Le Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française définit ainsi la protection des consommateurs:

Ensemble des dispositions qui sont destinées à assurer et à améliorer le respect des droits des consommateurs. Il s'agit principalement de protéger les consommateurs en ce qui concerne leurs rapports contractuels avec les commerçants, en compensant l'inégalité quant à leurs droits et leurs pouvoirs de négociation.

Cette définition est à l'origine de la création de l'ACFC. Après avoir fait de multiples appels et présenté autant d'arguments, on m'a dit que je devais recourir à la Loi sur l'accès à l'information pour consulter mon dossier. C'est ce que j'ai fait. Finalement, la charmante dame qui s'occupait de mon dossier, Mme Charette, m'a dit avoir pris connaissance de mon dossier et que l'agence n'avait pas décidé de faire enquête.

J'ai appris alors que l'agence ne se pencherait sur cette question que si elle recevait un certain nombre de milliers de plaintes à ce sujet. Or, je m'attendais à ce que l'agence confirme si j'avais raison ou non. Si je dis qu'une entreprise a manqué à son code de conduite, qu'on me confirme qu'il y a eu manquement. Je n'ai pas demandé

d'autre information. Finalement, on m'a dit que je n'avais rien à voir là-dedans. C'est très frustrant.

M. Callon a expliqué son mandat plus tôt. Il est certain que si l'agence s'appelait l'agence de surveillance des institutions financières, je ne me serais pas posé de questions. Mais elle s'appelle l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Il y a quelque chose qui cloche.

• (1740)

M. Pierre Paquette: Évidemment, après ce qui vous est arrivé, vous considérez que la protection des consommateurs en matière bancaire n'est pas suffisante.

M. Richard Bouchard: Non. J'ai fait un peu de recherche sur ce sujet. Prenons l'exemple de l'ombudsman d'Irlande. Il relève de l'autorité fédérale, il possède un pouvoir coercitif et il est régi par un conseil d'administration, lequel est très partagé puisque les consommateurs, les pouvoirs publics et l'industrie y sont représentés. Dans le cadre du mandat de l'ombudsman, ce conseil d'administration peut établir certaines normes et règles qui tiennent compte des consommateurs. Au Canada, les codes de conduite ont été élaborés par l'Association des banquiers canadiens. C'est bien gentil.

M. Pierre Paquette: Nous pouvons peut-être demander à M. Callon de réagir à ce que M. Bouchard vient de dire. J'ai fait inviter M. Bouchard parce qu'il m'avait soumis son cas.

Ce cas est-il une exception, ou considérez-vous que notre système de protection du consommateur est suffisamment développé?

M. Jim Callon: Tout d'abord, il est difficile pour moi de faire des commentaires au sujet d'une plainte qui a été déposée auprès de l'agence. En vertu de la loi constitutive de l'agence, le commissaire doit considérer tous les renseignements détenus par l'agence comme étant confidentiels. Donc, les renseignements que nous avons reçus de M. Bouchard et de la banque sont confidentiels.

Dans mes commentaires préliminaires, j'ai expliqué que la protection des consommateurs comportait deux volets. D'un côté, il y a le système de réglementation, soit l'ACFC, et de l'autre, le mécanisme qui traite les plaintes des consommateurs, des petites entreprises. L'agence a comme politique de toujours expliquer aux consommateurs son mandat et celui de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Il revient donc aux consommateurs de choisir le processus qui leur convient.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Paquette.

[Traduction]

Monsieur Norlock, vous avez sept minutes.

M. Rick Norlock (Northumberland—Quinte West, PCC): Merci d'être venu nous rencontrer cet après-midi.

Ma première question — je ne sais pas si ce sera rapide, s'adresse à M. Lafrenière et concerne les sociétés mutuelles d'assurances. M. McKay a posé des questions semblables, en fait elles allaient sans doute dans la même veine.

Vous dites que les sociétés d'assurances ont un avantage parce qu'elles ont des sociétés de portefeuille à l'étranger et qu'elles obtiennent des avantages fiscaux... qui désavantagent les entités à propriété canadienne comme la vôtre. Dans l'espoir de mieux renseigner ceux qui liront le compte rendu de ces délibérations pour se renseigner au sujet des institutions financières de leurs collectivités — je pense plus particulièrement à une mutuelle d'assurances dans ma circonscription — pouvez-vous me dire quels changements vous souhaiteriez voir dans les règlements que nous examinons maintenant? Il s'agirait de changements que nous pourrions mettre en oeuvre pour vous aider à être plus compétitif sur votre marché.

M. Normand Lafrenière: Nous voudrions que tous soient traités sur un pied d'égalité. Nous ne réclamons pas d'être plus compétitif, nous voulons affronter une concurrence loyale.

La solution serait de permettre à toutes les sociétés de constituer une provision pour catastrophes. Cela correspondrait à 5 p. 100 ou à 10 p. 100 des bénéfices qui pourraient être versés dans un compte de provisions. Ces fonds seraient mis en réserve et ils ne seraient utilisés qu'en cas de catastrophes importantes. Il incomberait au gouvernement de décider ce qui constitue une catastrophe importante. Ces fonds seraient essentiellement mis en réserve pour éviter d'avoir à faire une ponction rétrospective de trois ans et prospective de sept ans dans les bénéfices pour éponger les coûts des catastrophes.

À l'heure actuelle, c'est ce qui se produit. S'il n'y a pas de catastrophe ou de perte pendant une année donnée, les bénéfices sont des bénéfices. Nous savons que sur une période de dix à vingt ans, il est probable qu'il y ait une catastrophe. Nous n'avons pas les fonds de réserve pour cette catastrophe.

Je ne dis pas que les institutions financières sont dans une situation de faiblesse. Le BSIF et les gouvernements des provinces font un très bon travail pour s'assurer de notre solidité. Mais nous n'avons pas, pour ainsi dire, les reins aussi solides que les sociétés étrangères ou même que les sociétés canadiennes qui ont des filiales à l'étranger.

• (1745)

M. Rick Norlock: Merci.

Madame Dickson, croyez-vous que le fait d'accorder un avantage aux sociétés mutuelles d'assurances comme le préconise M. Lafrenière aurait un effet déstabilisateur ou croyez-vous au contraire que le gouvernement devrait le leur accorder par voie de règlement?

Mme Julie Dickson: Nous exigeons des sociétés d'assurances tous risques qu'elles constituent des provisions en cas de catastrophes ou de tremblement de terre. Nous nous intéressons aussi aux modèles qu'ils peuvent élaborer pour tenter de prévoir ce risque. Et nous essayons de déterminer si elles peuvent constituer de telles provisions par d'autres moyens. Elles peuvent, par exemple, acheter des contrats de réassurance.

L'autre question est de savoir si le gouvernement serait disposé à accorder un allègement fiscal pour faciliter la constitution de ces provisions. Il faudrait poser la question au ministère des Finances. Il voudrait certainement en évaluer les conséquences. Ce n'est pas la première fois que la question est posée.

M. Rick Norlock: Merci.

M. Callon, plus tôt aujourd'hui, un autre témoin, M. Conacher, a soulevé la question de la protection des consommateurs et de la possibilité pour ces derniers d'influencer le gouvernement. Vous travaillez manifestement dans un organisme gouvernemental. Vous

avez dit que vous aimez informer les consommateurs — dans ce cas des citoyens canadiens, au sujet des services que vous fournissez.

J'ai fait un sondage rapidement auprès de mes collègues ici et trois des députés n'ont jamais entendu parler de votre agence. M. Conacher a dit que si les Canadiens devaient recevoir une lettre de son organisation, ils seraient avantagés dans la mesure où ils seraient en mesure de défendre leurs intérêts. Il me semble que vous avez pour mandat de défendre les intérêts des Canadiens qui sont consommateurs des services fournis par les institutions financières. Ne croyez-vous pas?

M. Jim Callon: Non. Notre rôle n'est pas de parler au nom des consommateurs mais bien de faire appliquer les lois. M. Conacher défend leurs intérêts.

Pour ce qui est de la connaissance qu'ont les Canadiens de l'agence, eh bien elle n'existe que depuis trois ou quatre ans. Elle est encore assez jeune. Nous avons déployé de grands efforts pour nous faire connaître mais les consommateurs ne pensent pas à nous tous les jours, seulement lorsqu'ils ont un problème.

Nous avons travaillé avec l'ARC au cours des deux dernières années. Nous avons distribué 12 ou 13 millions d'encarts dans les enveloppes de chèques du gouvernement pour faire de la publicité à notre sujet. Nous avons également travaillé avec les médias. Des renseignements à notre sujet paraissent dans les médias trois ou quatre fois par semaine sous forme de publicité ou d'articles.

M. Rick Norlock: Merci. Pourriez-vous nous dire si vous pensez avoir une bonne relation avec les banques?

M. Jim Callon: Nous avons une relation professionnelle.

M. Rick Norlock: Une relation de coopération?

M. Jim Callon: L'industrie agit de façon responsable. Cela ne signifie pas que les institutions ne commettent pas d'erreurs.

M. Rick Norlock: Vous avez donc une bonne relation et vous vous parlez régulièrement.

Je vais aborder cette question sans détour. M. Conacher a eu une bonne idée pour communiquer avec les consommateurs de services qui sont offerts par les institutions financières. Je pense que vous pourriez travailler avec les associations bancaires, les sociétés d'assurances et d'autres intervenants... pour faire appliquer les règlements.

Vous accepteriez peut-être d'insérer l'information que vous fournissez déjà dans les enveloppes des chèques du gouvernement du Canada. Je suis certain que l'association des banques accepterait de coopérer avec vous pour faire savoir à leurs clients qu'en cas de plainte, ils peuvent s'adresser à cette personne qui est indépendante du gouvernement et qui peut agir en leur nom.

Croyez-vous que ce serait une bonne idée?

• (1750)

M. Jim Callon: Nous avons fait cela. Nous avons demandé à l'association de le faire. Si vous consultez les dépliants expliquant la procédure de traitement des plaintes des diverses institutions, vous verrez la mention de l'ACFC sur les dépliants de la plupart des grandes banques.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Norlock.

Nous passons maintenant à Mme Judy Wasylcia-Leis.

Mme Judy Wasylcia-Leis: Merci beaucoup.

Je regrette de n'avoir pas pu assister à tous les exposés. J'ai dû m'absenter pour m'occuper d'un panel pour le prochain budget.

J'ai cependant entendu votre exposé, monsieur Callon. Je veux faire porter l'essentiel de mes remarques sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada qui, comme vous l'avez mentionné, a été créée relativement récemment, à la suite du dernier examen de la Loi sur les banques. Son mandat est de traiter les problèmes des consommateurs et de faire respecter la loi, pour les clients des banques et des autres institutions financières.

S'il existe des préoccupations dans ce domaine général aujourd'hui, ce n'est pas tant en rapport avec le travail de la CFP qu'en rapport avec la loi dont elle dépend. Je pense que c'est pour cela que nous sommes déçus de ne pas voir de mesures plus contraignantes dans la loi envisagée aujourd'hui. Mon expérience quant aux fermetures de banques, qui ont été nombreuses, m'a montré qu'il n'existait véritablement rien dans la loi qui contraindrait les banques à consulter la collectivité, à prêter oreille à ses préoccupations, à fournir de l'information à l'avance, bref, à appliquer une procédure équitable dans ce domaine.

M. Norlock et moi parlions de cette question plus tôt. Je parlais d'une circonscription située dans un centre-ville qui avait perdu toute ses succursales bancaires dans sa partie la plus importante. Les citoyens se sont battus d'arrache-pied, mais n'ont pu empêcher une seule fermeture de banques. Au bout du compte, avec l'aide de l'ACFC, nous avons quand même contraint la dernière banque à s'être retirée, la CIBC, à tenir une réunion un peu plus significative. Cela n'a pas empêché la banque de fermer la succursale; mais elle a consacré une certaine somme à l'étude d'un centre de services financiers alternatifs, qui est à présent une réalité à Winnipeg.

Savoir que les consommateurs et les citoyens sont prêts à défendre certains de leurs droits dans ce domaine est une bonne chose. Mais la loi que nous étudions ne va pas nous y aider moindrement.

Voici ma question pour vous, Jim. Nous allons essayer de proposer un amendement qui rendrait la tenue de réunions publiques en cas de fermeture de succursales de banques obligatoire. Pensez-vous que ce soit possible dans le cadre du projet de loi? Deuxièmement, est-ce que ce sera utile, aux vues de certains des problèmes que vous rencontrez au jour le jour?

M. Jim Callon: Nous avons constaté un déclin des fermetures de succursales au cours des trois dernières années. Elles avaient connu un sommet il y a trois ans environ, en partie à cause de la fusion entre TD et Canada Trust.

Le règlement introduit traitait de la divulgation de la fermeture envisagée à l'avance, ce qui alertait la collectivité et lui permettait de réagir.

Quand nous assistons à une réunion organisée au sujet de la fermeture d'une succursale, nous constatons que la collectivité s'attend à ce que la décision soit réversible. Généralement, tel n'est pas le cas. La consultation ne porte donc pas nécessairement sur la fermeture, mais plutôt sur les étapes de cette fermeture.

Je n'irai pas plus loin dans ce domaine, car ce serait m'aventurer dans des questions de politique gouvernementale.

Mme Judy Wasylcyia-Leis: C'est exact. Et le problème, c'est que les banques ne sont aucunement tenues de divulguer leurs données sur la rentabilité de cette succursale bancaire. Autrement dit, sur cette question, on en revient toujours au point de départ: des dispositions juridiques qui exigent transparence et reddition de comptes de la part des institutions financières. Cela augmenterait beaucoup l'efficacité de votre agence et cela donnerait aux consommateurs et aux citoyens

ordinaires l'assurance que leurs intérêts sont protégés. Ce dont a parlé Duff Conacher, le droit d'avoir accès à des services financiers au sein de sa communauté, que j'approuve pleinement, doit être défendu. Ce n'est pas le cas à l'heure actuelle.

À Winnipeg Nord, toutes les succursales bancaires sont fermées, des GAB surgissent partout et les GAB des banques sont vendus à des entreprises privées. Une personne doit alors payer jusqu'à six dollars pour retirer vingt, trente ou quarante dollars de son argent à elle. Dans un guichet automatique privé, un GAB générique, les frais peuvent en effet atteindre six dollars. Aucun règlement ne s'applique. Mais c'est une question dont nous comptons nous occuper, également.

J'aimerais parler des cas où l'Agence est en mesure d'entamer des poursuites. À ce que je comprends, vous avez effectué en 2003 une enquête avec clients mystères auprès de 1 600 succursales bancaires. À cette occasion, vous avez constaté que plus de 800 succursales contrevenaient à la Loi sur les banques: défaut d'affichage des taux d'intérêt; défaut de mise à la disposition du public d'une information claire sur les période de retenue des chèques; défaut de mise à la disposition du public des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité; défaut de mise à la disposition du public d'information sur les taux d'intérêt et des prêts; défaut de respect de l'interdiction des ventes liées; etc.

Toutefois, à ce que je sache, il n'y a jamais eu de poursuite. Si j'ai bien compris, votre agence a même tenté de réduire le nombre de domaines faisant l'objet de votre enquête afin de ne pas arriver à des chiffres similaires une seconde fois.

Il me semble donc nécessaire d'avoir certaines clarifications à ce sujet: que pouvez-vous faire en cas d'infraction dans l'un ou l'autre de ces domaines? Continuez-vous à effectuer des enquêtes à ce sujet? Et si vous êtes incapable de faire ce qu'il faut, expliquez-nous comment renforcer les mesures législatives afin de vous permettre de poursuivre les banques qui tolèrent et passent sous silence ces infractions de mesures pourtant stipulées dans la Loi sur les banques.

• (1755)

M. Jim Callon: Depuis la création de l'agence, nous avons élaboré un cadre de conformité à la loi plutôt innovateur. L'un des outils que nous utilisons est le client mystère. La première fois, nous nous rendons dans une bonne partie des succursales bancaires du pays, tant dans des zones urbaines que dans certaines zones rurales, pour expérimenter ce que le consommateur moyen expérimente en matière de respect de la loi.

Notre première opération avec client mystère a été effectuée en 2003 et consistait à vérifier si les exigences en matière de divulgation étaient respectées dans les succursales bancaires. Les résultats laissaient à désirer dans certains domaines.

Il existe au titre de la loi deux processus. Laissez-moi d'abord clarifier le terme de « poursuites ». Les poursuites judiciaires relèvent du code pénal; c'est un outil auquel l'agence a rarement recours. L'agence préfère une approche graduelle, avec ce que nous appelons un « procès-verbal de violation », puis ensuite l'imposition d'une sanction administrative pécunière.

C'est la différence entre des poursuites et nos sanctions administratives pécunières. Je voulais juste le signaler.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, madame Wasylcia-Leis.

M. McKay, puis M. Godin et M. Wallace, pour cinq minutes.

L'hon. John McKay: Monsieur Callon, votre popularité risque de l'emporter sur celle de M. Legault.

D'après les documents que vous nous avez remis, vous avez constaté 120 violations durant une période de cinq ans. Vu le nombre d'institutions financières canadiennes qui relèvent de votre loi, ce chiffre me semble particulièrement faible. En matière d'amende, vos sanctions administratives pécuniaires se sont chiffrées à 117 000 dollars au total, dont 50 000 dollars pour une compagnie de prêts qui n'avait pas divulgué des frais non liés aux intérêts, puis 30 000 dollars frappant une autre entité.

Il m'est difficile d'en conclure que les gens sont mécontents du système bancaire canadien.

M. Jim Callon: Je peux vous assurer que les coups de massue ne font guère progresser les choses. Nous avons découvert des problèmes majeurs que nous avons pu régler avec les institutions, en nous réunissant autour d'une table de négociation et en nous entendant pour améliorer le niveau de respect de la loi. Par exemple, nous avons effectué une vérification des dispositions sur les pénalités.

Notre agence a un centre d'appels. Nous suivons les tendances des appels chaque semaine et quand nous constatons l'existence d'un problème, nous entamons une enquête. Dans le cas en question, il s'agissait d'hypothèques et de dispositions punitives. Nous avons remarqué que les consommateurs se plaignaient, non seulement des montants, mais du fait qu'ils ne comprenaient pas de quoi il retournait. Nous avons donc pris l'initiative de demander à toutes les grandes banques de soumettre leurs documents ayant trait aux hypothèques à l'Agence, en anglais et en français.

Comme vous pouvez l'imaginer, nous avons dû éplucher des centaines de documents.

Lors de cet examen, nous avons relevé un nombre important d'erreurs dans les modalités de la divulgation. Une agence de la taille de la nôtre pourrait s'enliser dans des poursuites judiciaires pendant des années. Nous préférons réunir les acteurs du secteur et exiger fermement que les documents soient modifiés avant une certaine échéance. C'est ce qu'a fait le secteur.

Au cours des deux dernières années, presque tous les documents ayant trait aux hypothèques que nous avons examinés ont été révisés. Nous avons procédé de façon similaire pour les problèmes ayant trait au coût de l'emprunt. Nous avons également monté une opération de client mystère pour l'accès aux services bancaires et constaté, à cette occasion que, malgré les améliorations découlant des mesures préalablement adoptées, le respect de la loi laissait encore à désirer à notre sens.

Il y a eu des rencontres avec les institutions financières et elles se sont engagées à agir, en améliorant la formation dans les succursales, en fournissant au personnel des succursales de meilleurs outils à consulter, quand il s'agit, par exemple, d'exiger que des consommateurs présentent une pièce d'identité. Chaque fois que nous pouvons constater que le marché peut avoir une amélioration marquée, c'est l'approche que nous comptons privilégier.

• (1800)

L'hon. John McKay: Entendu, je vous remercie. N'empêche que je ne sais toujours pas si...

J'approuve votre approche, d'autant que l'on peut pratiquer le droit pendant 22 ans et se taper la tête contre les murs quand il s'agit de comprendre des documents ayant trait à une hypothèque. Si vous pouvez agir dans ce domaine et les rendre intelligibles au commun des mortels, je pense que tout le monde en sortira gagnant. Tout en appréciant votre approche, j'en suis encore à me demander si le verre est à moitié plein ou à moitié vide, dans ce cas.

Quoi qu'il en soit, je vais à présent poser mes questions à Mme Dickson.

L'un des problèmes est qu'on se décharge un peu du travail de vérification des compagnies d'assurances. Cette vérification est effectuée par un actuaire qui n'est pas nécessairement celui de la compagnie. Je ne sais pas bien quoi en penser. J'aimerais savoir si, de votre côté, vous estimez que c'est une bonne chose.

Mme Julie Dickson: Cela ne me pose pas de problèmes particuliers. Nous avons recours au travail d'actuaire et les actuaires sont une profession autoréglementée. Si nous avons une quelconque préoccupation, vu que nous avons des actuaires parmi notre personnel, il existe un mécanisme qui permet de signaler l'actuaire à l'Institut canadien des actuaires.

Au bout du compte, la mesure ne nous préoccupe donc pas.

L'hon. John McKay: Nombreux sont les gens qui se fient à ces documents actuariels. Si le travail d'un actuaire embauché pour un but particulier est utilisé par d'autres personnes, j'imagine que c'est une responsabilité pour l'actuaire. La chose ne vous préoccupe-t-elle pas?

Mme Julie Dickson: Parfois, quand une société confie un travail à un actuaire, elle s'attache effectivement à la question de l'indépendance et vérifie que l'actuaire retenu est bien indépendant; que ce n'est pas, par exemple, un actuaire avec lequel la société travaille fréquemment, un actuaire susceptible d'avoir tissé des liens personnels avec la société. Il existe un document qui explore le principe d'indépendance, quand on s'adresse à des actuaires de l'extérieur.

Là encore, autrement dit, ce n'est pas une disposition qui me préoccupe.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur McKay.

Monsieur Gaudet, cinq minutes, s'il vous plaît.

[Français]

M. Roger Gaudet: Merci, monsieur le président.

Madame Dickson, je regarde votre mandat et je me demande comment vous surveillez les banques. Avez-vous des actuaires, des comptables? Vous ne devez pas être seule pour surveiller les banques, qui font des milliards de dollars par année.

[Traduction]

Mme Julie Dickson: Nous employons environ 450 personnes. La majorité d'entre elles, 200, sont à Toronto. Elles viennent souvent de l'industrie des services financiers. Ce sont des comptables, des vérificateurs, des actuaires ou des gens qui ont simplement travaillé dans le secteur.

Nous envoyons des équipes vérifier les contrôles internes des institutions financières: les restrictions avant l'octroi d'un prêt, par exemple. Il m'arrive de vérifier carrément la qualité du registre de prêts. Nous envoyons des gens examiner toute une gamme d'aspects des affaires bancaires, de la sous-traitance aux technologies de l'information. Nous nous attachons tout particulièrement à la qualité du crédit. Nous envoyons donc régulièrement des équipes se pencher sur cette question.

Nos interventions sont similaires à celles d'agences comme la nôtre dans d'autres pays.

• (1805)

[Français]

M. Roger Gaudet: Mon intention n'est pas de dire que vous faites mal les choses. J'aimerais simplement que vous me donniez un exemple concret d'anomalies que vous avez décelées dans une banque. Vous n'avez pas à nommer la banque en question.

[Traduction]

Mme Julie Dickson: En examinant le portefeuille de crédit, on peut constater que la gestion a décidé de s'attaquer à un segment plus risqué du secteur, sans nécessairement mettre en place les contrôles pour le suivi voulu. Plus les affaires sont risquées, plus le suivi doit être étroit. Il convient aussi de discuter avec le conseil d'administration et d'obtenir son appui pour le changement de stratégie.

C'est un exemple de problème que nous avons constaté par le passé: une direction qui a décidé de s'efforcer de gagner plus d'argent, qui cible un autre secteur, nouveau pour elle, sans mettre en place les contrôles voulus pour le suivi. À nos yeux, c'est un problème, et nous la contraignons à changer son approche.

[Français]

M. Roger Gaudet: Merci.

Monsieur Lafrenière, vous dites que les réserves sont imposées. Est-ce que c'est comme gagner à la loterie, c'est-à-dire que ce sont vos revenus qui sont imposés, ou est-ce que c'est directement votre réserve qui est imposée?

M. Normand Lafrenière: Les réserves ne sont pas imposées. Lorsqu'on a une réserve, elle est dictée. Il s'agit donc d'argent mis de côté pour compenser les pertes qui sont déjà en cours ou qu'on s'attend à subir. On parle ici de pertes qui ont déjà eu lieu mais qui n'ont pas encore été déclarées.

En revanche, lorsqu'on ne peut pas prouver qu'il y a des pertes en cours, entre autres phénomènes, cet argent est considéré comme un profit. Or, sur les profits, on paye des impôts. Lorsqu'il nous reste de l'argent après avoir payé les impôts, nous le versons dans notre surplus. Le surplus est de l'argent qu'on peut garder une fois les impôts payés.

M. Roger Gaudet: Vous ne pouvez pas faire comme les banques et établir une réserve pour les provisions douteuses, par exemple. Les choses sont différentes pour les compagnies d'assurances.

M. Normand Lafrenière: En effet. Ce que nous avons, par contre, ce sont des réserves reliées à des accidents qui se sont produits mais dont nous ignorons toujours le coût, entre autres dans le cas d'accidents de la route. Ça prend souvent plusieurs années avant qu'on sache combien un accident a coûté. On met donc de l'argent de côté. C'est permis, en cas de risque.

M. Roger Gaudet: Je suis d'accord. Autrement, vous n'arriveriez pas.

Mais comment se fait-il que certaines compagnies étrangères ne paient pas ces impôts ou ces taxes?

M. Normand Lafrenière: Non, ce n'est pas qu'elles ne paient pas ces impôts. Les compagnies étrangères, dans leur propre pays, ont souvent des réserves pour les cas de catastrophe. Le gouvernement leur dit de mettre de l'argent de côté au cas où il y aurait de grandes catastrophes. On n'a pas à aller loin pour en avoir un exemple. Il suffit de penser à l'ouragan Katrina qui a touché les États-Unis il y a un peu plus d'un an. Ça leur a coûté une fortune. Il faut avoir de l'argent de côté pour faire face à ce genre d'événement.

Le gouvernement américain a dit aux compagnies d'assurances qu'il les aiderait à compenser leurs pertes si jamais un cataclysme de ce genre survenait. Des pays européens, de même que l'Australie et le Japon, entre autres, disent aux compagnies d'assurances de mettre de l'argent de côté en prévision de grandes catastrophes. Or, un tel système n'existe pas ici.

M. Roger Gaudet: Merci.

Monsieur Legault, vous avez félicité plus tôt le ministre des Finances. J'aimerais que vous me disiez pourquoi vous l'avez fait; ça m'intrigue.

M. Guy Legault: J'ai mentionné que nous félicitons le ministère des Finances et les fonctionnaires avec qui nous avons dû travailler quand nous avons présenté nos objectifs et les changements que nous voudrions voir apporter à la Loi sur les lettres de change ainsi qu'à la Loi canadienne sur les paiements.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Gaudet.

Monsieur Wallace.

[Traduction]

M. Mike Wallace: Merci, monsieur le président, et merci à tous nos témoins de ce soir.

J'aimerais une clarification. Nous traitons manifestement de la Loi sur les banques, aujourd'hui. Il existe aussi une loi ayant trait aux paiements, la Loi canadienne sur les paiements, si je ne m'abuse. C'est bien le cas?

La discussion que nous avons eue plus tôt sur le transfert électronique de fonds m'intéresse, ainsi qu'un examen de ce qui pourrait se passer dans ce domaine. Je sais qu'il existe des mesures législatives dans ce domaine aux États-Unis. C'est peut-être quelque chose qui pourrait intervenir à un autre moment, sans rapport avec l'étude actuelle de la Loi sur les banques, quelque chose qui pourrait peut-être être inclus dans une autre loi.

Êtes-vous d'accord avec cet énoncé? Que se passe-t-il dans ce domaine?

M. Guy Legault: Je serais d'accord avec cet énoncé, mais j'ajouterais qu'il n'est pas obligatoire de procéder par le biais de règlements ou de lois. L'approche des codes adoptés volontairement est celle qui a été utilisée plus récemment.

Dans le cadre de notre mandat, nous avons participé à la rédaction du code de débit. L'un des témoins que vous avez entendus plus tôt aujourd'hui, d'ailleurs, a parlé du code de débit de l'ACP. En fait, il ne s'agit pas d'un code de l'ACP, mais d'un code du gouvernement. Nous avons participé à son élaboration et serions heureux de participer à l'élaboration d'un code sur les transferts électroniques également.

Il est important d'établir des distinctions entre les différents paiements, afin de ne pas recourir à une mesure draconienne pour tenter de parer à toute éventualité. L'adoption de mesures législatives amène une grande perte de souplesse. Il en va de même pour l'adoption des règlements. C'est pourquoi le secteur préfère l'adhésion volontaire à des codes.

● (1810)

M. Mike Wallace: Je comprends bien cela.

Pour clarifier les choses, monsieur Bouchard, est-ce le Bureau du surintendant des institutions financières ou l'Agence de la consommation en matière financière du Canada que vous avez contacté?

L'Agence? Dans votre présentation, je ne savais pas de quel cas qu'il s'agissait. Merci de votre clarification...

M. Richard Bouchard: C'était pour le service de l'ombudsman. Lui aussi nous a contactés, mais c'était aussi la traduction; ça n'était pas...

M. Mike Wallace: Ce n'était pas eux.

M. Richard Bouchard: Non, c'était l'ombudsman.

M. Mike Wallace: Très bien.

S'il me reste du temps, je veux le partager avec M. Del Mastro.

Monsieur Callon, combien de visites par année avez-vous eues?

M. Jim Callon: Jusqu'à présent, il y en a eu 1,1 million sur le site Web.

M. Mike Wallace: Depuis combien de temps existe-t-il?

M. Jim Callon: Depuis cinq ans.

M. Mike Wallace: Vous avez constaté une augmentation générale du nombre des visites sur le site, n'est-ce pas?

M. Jim Callon: De plus de 70 p. 100 par année.

M. Mike Wallace: Quelle déduction en tirez-vous au sujet de la satisfaction du consommateur à propos de ses rapports avec les banques?

M. Jim Callon: Je signalerai que nous avons aussi observé une baisse du nombre des plaintes ces deux dernières années. Une explication possible est que si l'on diffuse de l'information impartiale provenant d'une source crédible dans le marché, les gens savent exactement quels sont leurs droits et quelles sont les obligations des institutions. Il y a moins de risques de malentendu et donc moins de plaintes.

Je ne peux pas établir de corrélation, mais je dirais que depuis deux ans, les demandes de renseignements au centre d'appels et sur le site Web ont augmenté. Au même moment, le nombre des plaintes a baissé.

M. Mike Wallace: Merci.

Je vais partager mon temps avec M. Del Mastro.

M. Dean Del Mastro: Rapidement, monsieur Callon. Mon collègue du NPD affirme souvent que la fermeture de succursales est un gros problème. Votre document fait état de 937 fermetures de succursales depuis 2001-2002. Je pourrai revenir là-dessus plus tard si vous n'avez pas suffisamment de temps.

Je dirais qu'en général nos banques font assez bien leur travail. Nous avons un bon système bancaire et elles se comportent en entreprises citoyennes. Ne pourrait-on pas par contre soutenir qu'elles écrèment certains marchés et n'assurent pas vraiment un service de qualité?

Réfléchissez-y. Nous allons revenir à vous.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Nous allons entendre John McKay, puis Dean.

L'hon. John McKay: De l'écrouillage, grand Dieu!

Dans ma circonscription, il y a eu cinq fermetures et trois ouvertures de succursales. Dans tous les cas, celles qui ont remplacé les anciennes sont meilleures, plus grandes et plus efficaces et deux offrent le service au volant, ce qui me plaît.

Je veux revenir à M. Legault et étoffer la question de M. Wallace. Si vous, en tant que système de paiement, et les banques, comme élément de ce système, vous entendiez sur un mécanisme volontaire de compensation, la mise en ligne et les paiements seraient simultanément reconnus pour le groupe de banques en question et le groupe de créanciers ou de bénéficiaires sans que l'on ait besoin d'une loi?

M. Guy Legault: Oui. De fait, une de nos règles le prévoit sous la rubrique du paiement des factures. Lors de vos dernières audiences, il en a été question sous le nom de la règle H6. Cette règle ne s'applique toutefois qu'à 20 p. 100 des facturiers. Nous prévoyons notamment de lancer un document de consultation. Nous allons le présenter à notre conseil d'administration en mars pour voir si l'on peut arriver à mieux comprendre le marché, voir ce qui a changé depuis la mise en place de cette règle et la manière de régler certains des problèmes dont on prend connaissance actuellement.

● (1815)

L'hon. John McKay: Je ne comprends pas la règle H6. Je ne l'ai jamais lue et je ne sais pas de quoi vous parlez.

Cela me laisse perplexe de savoir que 75 p. 100 des transactions sont conduites par cinq banques. Un grand nombre de bénéficiaires sont des municipalités, des entreprises de cartes de crédit: de grandes entités respectables. J'ai du mal à comprendre où est le problème, pourquoi ces transactions ne sont pas compensées instantanément entre la mise en ligne et le paiement, vu le degré élevé de connexions du pays.

M. Guy Legault: Il n'y a pas de système de traitement de bout en bout, en ligne, en temps réel qui permette le paiement d'une facture. Comme je l'ai dit, la plupart des paiements de factures de consommation ou l'information qui concerne ces paiements doivent passer par ces systèmes extérieurs. Peu importe la taille de l'entité, il faut passer par ces systèmes.

L'hon. John McKay: Si j'allume mon ordinateur ce soir, que j'ouvre mon compte, que je vais à la rubrique du paiement des factures et que je prélève 100 \$ de mon compte TD ou d'un autre pour payer CIBC — le compte de M. Del Mastro — vous me dites que ça ne se fait pas. Même si la vérification électronique atteste que l'argent a été prélevé de mon compte, ce n'est pas crédité à mon compte Visa.

M. Guy Legault: Il faut comprendre qu'il y a une heure de clôture. Vous avez dit ce soir; vous avez donc raté l'heure de clôture pour aujourd'hui.

Comme je l'ai dit, ça ne se fait pas en temps réel. Cela s'effectue le lendemain après avoir franchi les quatre étapes.

L'hon. John McKay: Sauf que cela dit bien que l'argent a été retiré de mon compte, ça c'est vrai.

M. Guy Legault: Je ne le nie pas.

L'hon. John McKay: C'est donc vrai d'un côté mais pas de l'autre.

M. Guy Legault: Vous avez le produit.

L'hon. John McKay: J'ai le produit, mais je n'ai pas le paiement, ni le crédit. L'argent a été retiré de mon compte, mais il n'a pas été crédité...

M. Guy Legault: Je vous suggère d'en parler aux associations de cartes de crédit, qui ne relèvent pas de l'ACP. Voilà un autre groupe auquel vous voudrez peut-être parler.

L'hon. John McKay: Elles ne relèvent pas de l'ACP?

M. Guy Legault: Nous ne nous occupons pas des opérations par carte de crédit. Nous ne nous occupons que du règlement qu'elles effectuent à la fin de la journée à l'aide de notre système de transfert de paiements de grande valeur.

Payer une facture, cela fait partie de notre compte, mais le paiement d'une carte de crédit, cela est considéré comme tout autre paiement de facture.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): M. McKay ne parle pas du moment où vous achetez quelque chose et vous obtenez un article en contrepartie. Il parle du moment où il acquitte sa carte de crédit en ligne. Cela relève bien de vous.

M. Guy Legault: Mais, encore une fois, nous ne nous occupons pas des opérations à l'interne. Si vous parlez de la même institution, nous ne nous en occupons pas. Le paiement d'une carte de crédit, aux fins de la compensation, c'est la même chose que le paiement de toute autre facture. Il faut quand même franchir les quatre étapes dont j'ai parlé.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Est-ce la même chose pour les compagnies de services publics?

M. Guy Legault: Oui.

L'hon. John McKay: C'est comme pour les impôts et tout le reste. Je trouve que c'est une façon bien curieuse de faire des affaires.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur McKay.

Monsieur Del Mastro.

M. Dean Del Mastro: Merci.

Je veux revenir à la question que j'ai posée tout à l'heure à M. Callon.

J'ai des inquiétudes, mais je veux préciser que je ne veux pas tomber à bras raccourcis sur les banques. Nous avons un système bancaire stable et de qualité au pays. On fait peut-être un peu trop d'écramage de marchés; là où il y a peu d'argent à faire, elles n'offrent pas le service.

Je ne voudrais surtout pas que ce soit le cas. Y a-t-il de l'écramage au Canada?

M. Jim Callon: Je ne vais pas répondre à la question concernant l'écramage. Je vais répondre à la question concernant la fermeture de succursales, pour faire suite à une remarque d'un de vos collègues.

Les statistiques que vous avez sous les yeux ne tiennent pas compte des succursales qui ont été ouvertes. Rien n'oblige les banques à nous informer de l'ouverture de ces succursales si bien que cela n'est pas compris dans le bilan. Il y a des succursales qui ont été fermées, mais il y en a également qu'on a ouvertes. Vous avez dit

qu'on a fermé cinq succursales pour en ouvrir trois autres, si bien qu'il y a un effet net.

Ce qui se passe dans le secteur n'est pas tellement différent de ce qui se passe dans d'autres industries, où l'on cherche à réaliser des économies d'échelle. Trois petites succursales peuvent équivaloir à une grosse succursale.

Il est indéniable que le secteur bancaire cherche à être rentable, mais je ne suis pas en mesure de me prononcer...

• (1820)

M. Dean Del Mastro: Si, par exemple, certaines succursales étaient fermées à Winnipeg et d'autres ouvertes à Scarborough, une fois le décompte fait, dire que ces succursales fermées ont été remplacées par d'autres nouvellement ouvertes, pourrait induire passablement en erreur sans ajouter des précisions géographiques. Le résultat pourrait être de vastes régions privées de service.

M. Jim Callon: Par souci d'information, nous voulions mettre sur notre site Internet une carte géographique permettant de savoir où exactement il y avait eu fermeture de succursales à l'échelle du pays. Ainsi, ceux qui voudraient savoir où il y a eu des fermetures pourraient consulter notre site.

M. Dean Del Mastro: Effectivement, tous les membres du comité souhaiteraient pouvoir vérifier cela dans le temps et géographiquement. Cela pourrait nous aider à déterminer s'il se dessine une tendance qui mérite qu'on s'en occupe.

M. Jim Callon: Cet outil est disponible.

M. Dean Del Mastro: Merci.

Je voulais justement vous poser une autre question. Vous avez dit que vous défendez des clients dans des affaires de ventes liées avec coercition. On sait que les ventes liées ont été essentiellement déclarées illégales dans presque toutes les industries, que je sache.

Autrefois, j'étais dans le secteur de la vente d'automobiles. Les fabricants nous appelaient à l'époque pour nous offrir un modèle de voiture que nous savions pouvoir vendre, mais ils exigeaient que nous acceptions un certain nombre de voitures qui allaient, nous le savions, nous rester sur les bras. Évidemment, cela a été déclaré illégal. Se passe-t-il la même chose dans le secteur bancaire?

M. Jim Callon: La disposition concernant les ventes liées avec coercition a été renforcée lors du dernier examen. Nous avons reçu des plaintes, mais ce n'est pas un problème majeur. Dans les cas graves, les banques ont rapidement redressé la situation.

M. Dean Del Mastro: Autrement dit, il y a peut-être des cas d'espèce, mais les banques ne s'adonnent pas à cette pratique de façon générale, n'est-ce pas?

M. Jim Callon: Les institutions n'ont pas pour politique de s'adonner à cette pratique. Il se peut qu'un agent de prêt particulièrement audacieux le fasse, mais une fois qu'on a expliqué clairement les limites de cette pratique, on présente des excuses au client.

M. Dean Del Mastro: J'ai connu certains agents plus dynamiques que d'autres qui parfois s'adonnent à des pratiques qu'on pourrait qualifier de vente liée.

Monsieur Legault, pour faire suite à la remarque de M. McKay, je vous demande comment nous pourrions accélérer le processus. Il est particulièrement frustrant de constater qu'on a prélevé de l'argent sur son compte et qu'il faut attendre des jours pour que le virement se fasse. Je ne vois pas vraiment ce qui inciterait les banques à changer cela, surtout quand l'argent est prélevé sur un compte productif d'intérêts pour être viré sur un autre compte du même type. Laisser traîner les choses est tout bénéfique pour les banques. Cette lenteur leur permet de cesser de verser des intérêts sur le compte d'épargne tout en récoltant les intérêts qui courent sur la carte de crédit. C'est tout bénéfique pour elles et je ne vois pas ce qui pourrait les inciter à modifier leur façon de faire.

Quel laps de temps serait raisonnable?

M. Guy Legault: Je vous ai dit que nos consultations auraient lieu au mois de mars, sous réserve de l'approbation de notre conseil d'administration. Nous réservons d'habitude une période de 60 à 90 jours pour recueillir les observations du public et ensuite nous procédons à l'analyse. Nous consultons ensuite le conseil d'administration pour voir s'il nous fait autre chose.

La règle H6, dont j'ai parlé tout à l'heure, crée en fait l'obligation de la part du facturier de créditer le compte du consommateur à la date où le paiement a été fait. Comme je l'ai dit, seulement 20 p. 100 des facturiers observent cette règle.

Nos consultations vont débiter le mois prochain, et le résultat dépend de la quantité d'observations que nous recevons, de la complexité de l'analyse et de l'accord éventuel que nous pouvons conclure avec le secteur.

M. Dean Del Mastro: Ai-je encore un peu de temps, monsieur le président?

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Non, mais merci, monsieur Del Mastro.

Non seulement l'Agence de la consommation en matière financière mais également peut-être l'Association des banquiers canadiens pourraient répondre à votre question. Vous trouveriez auprès d'eux sans doute des statistiques faciles à consulter. Nous pourrions peut-être envoyer une lettre à ces organisations et elles nous donneront sans doute les renseignements. Le seul ennui, c'est que nous n'aurons pas les statistiques concernant les caisses ou les coopératives de crédit.

Madame Judy Wasylycia-Leis, avez-vous une question rapide, en deux minutes?

Mme Judy Wasylycia-Leis: J'ai quelques questions mais je serai très brève.

À propos de la répartition géographique, ce n'est peut-être pas tant le nombre de succursales ouvertes ou fermées qui compte, mais les régions qui sont privées de services. On constate cela dans bien des centres-villes, des quartiers plus anciens et des collectivités rurales. Sans les coopératives de crédit, ces zones n'auraient absolument rien.

Monsieur Callon, je m'adresse à vous à propos des violations de la part des banques. Pouvez-vous nous dire combien de banques et combien de succursales ont enfreint les dispositions de la Loi sur les banques?

•(1825)

M. Jim Callon: Je n'ai pas le chiffre précis pour l'instant, mais je pourrai vous fournir ce renseignement sous peu.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Ce serait très utile.

Je suppose que si votre enquête a porté sur 1 600 d'entre elles au cours d'une année et que vous avez découvert que 800 succursales

enfreignaient la loi, le total doit atteindre sans doute plusieurs milliers, n'est-ce pas?

M. Jim Callon: Parlez-vous ici des résultats de l'évaluation mystère?

Mme Judy Wasylycia-Leis: Non, je vous pose la question de façon générale. Depuis que vous êtes en fonction, vous devez savoir combien de succursales ou de banques en général ont enfreint les dispositions de la Loi sur les banques à un moment donné.

M. Jim Callon: Dans ce résumé, nous signalons le nombre de violations au moins jusqu'en 2006. Quant à...

Mme Judy Wasylycia-Leis: Je veux savoir le nombre de banques et le nombre de succursales. Ces données me renseignent sur le fait qu'il y a peut-être une trentaine de cas où on a omis de donner des renseignements sur les taux d'intérêt, mais je vous demande combien de banques et de succursales au total ont enfreint la loi.

M. Jim Callon: Il s'agirait en l'occurrence des banques qui ont retenu notre attention et non pas des succursales.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Pouvez-vous nous donner une ventilation des succursales? Votre tâche est de protéger le consommateur si bien que vous devez être en mesure de nous donner ces chiffres.

M. Jim Callon: Permettez-moi de vous donner un exemple. Vous vous penchez actuellement sur le cas de la divulgation à tous les emprunteurs, mais nous avons constaté qu'il n'y avait pas de problème dans le cas des co-emprunteurs. Nous avons constaté que la politique était générale au sein d'une banque, mais il se peut que le problème existe dans une succursale donnée. Par conséquent, les violations particulières ne sont pas précisées pour une succursale.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Ce n'est pas nécessairement ainsi que les choses se passent car il pourrait arriver que la succursale d'une banque donnée prenne ses propres décisions, n'est-ce pas?

M. Jim Callon: En l'occurrence, nous nous en prendrions à l'entité, la personne morale.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Ainsi, vous pouvez nous donner tous les renseignements quant au nombre de banques et au nombre de succursales.

M. Jim Callon: Absolument.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Cela serait utile.

Ce sera ma dernière question. Votre intervention est restreinte du fait que la loi maintenant vous interdit de nommer une institution financière qui aurait violé la loi. Serait-il utile de modifier cela pour que vous puissiez signaler aux consommateurs les institutions financières en cause? Ainsi, les consommateurs pourraient prendre leurs décisions à bon escient, sur la foi de renseignements fiables. Ne serait-ce pas là la première chose à faire?

M. Jim Callon: Il faut songer à l'équilibre. D'une part, il y a la transparence mais d'autre part, étant donné le processus administratif que nous représentons, les institutions, tout comme les clients, peuvent fournir à l'organisme de réglementation des renseignements en toute confiance, sachant qu'ils ne seront pas diffusés.

Si le processus était totalement transparent, je ne sais pas si nous pourrions compter sur la même collaboration de la part des institutions et là c'est une question de politique...

Mme Judy Wasylycia-Leis: Mais comment permettre aux consommateurs de choisir en connaissance de cause?

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, madame Wasylycia-Leis.

En terminant, je dirais que si nous pouvons obtenir des cotes pour les restaurants, les vins et toutes sortes de produits de consommation, je suis sûr que nous pourrions en obtenir pour les banques. Si vous ne pouvez pas citer le nom des banques, du moins vous pourriez leur donner une cote. Cela se fait pour les cartes de crédit si bien que c'est une chose à laquelle vous devriez songer.

Quant aux renseignements que Mme Wasylycia-Leis vous a demandés, si vous les obtenez, faites-les parvenir au bureau de notre greffière. Je pense que tous les membres du comité vous en sauraient gré.

Je réitère aux membres du comité que si nous obtenons les amendements demain, nous nous réunirons pour l'étude article par article à 11 heures.

[Français]

Il va y avoir de la nourriture.

[Traduction]

Je remercie les témoins d'avoir pris le temps de venir nous rencontrer. La séance a été très intéressante.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

Published under the authority of the Speaker of the House of Commons

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.