



Chambre des communes  
CANADA

# Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie

---

INDU • NUMÉRO 018 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 26 mai 2009**

**Coprésidents**

**M. James Rajotte**  
**L'honorable Michael Chong**

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

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

## Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie

Le mardi 26 mai 2009

• (1530)

[Français]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC)):** Bonjour. Bon après-midi à tous.

[Traduction]

Bon après-midi. Bienvenue à cette séance conjointe du Comité permanent des finances et du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie.

Je suis avec mon coprésident, M. Rajotte, qui préside le Comité des finances de la Chambre des communes. Je m'appelle Michael Chong et je préside le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous étudions les frais d'interchange des cartes de crédit et le système de paiement par carte de débit au Canada.

J'ai le plaisir d'accueillir deux représentants de UseMyBank Services, Brian Crozier, cofondateur de UseMyBank Services et responsable du développement du commerce mondial, et Joseph Iuso, directeur général et également cofondateur de UseMyBank Services.

J'ai également le plaisir d'accueillir des représentants de Solutions Moneris : Jim Baumgartner, président et chef de la direction, et Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate générale et secrétaire de la Société.

Finalement, nous accueillons Jeff van Duynhoven, président des Services aux commerçants TD.

Bienvenue à tous.

Vous allez pouvoir faire vos déclarations liminaires et nous commençons avec UseMyBank Services.

**M. Brian Crozier (co-fondateur, Développement du commerce mondial, UseMyBank Services):** Merci, monsieur le président.

Je tiens tout d'abord à remercier le comité de nous donner l'occasion d'exposer notre point de vue, à titre de fournisseur canadien de services de paiement en ligne, sur les activités des entreprises s'occupant des transactions électroniques en ligne au Canada.

Je m'appelle Brian Crozier et je suis responsable du développement mondial des activités de UseMyBank Services à Toronto. Je travaille dans le secteur du traitement des paiements en ligne depuis plus de 12 ans. Mon associé, Joseph Iuso, est PDG de UseMyBank Services et a travaillé pour de grandes banques canadiennes pendant plus de 20 ans. Il possède une connaissance approfondie des capacités techniques du système bancaire canadien et de toutes les questions relatives à la sécurité, au traitement des transactions, aux guichets automatiques, aux terminaux de points de vente et aux services bancaires par téléphone et par Internet.

UseMyBank Services est un fournisseur bancaire de services de paiement en ligne pour les commerçants et facturiers en ligne. Notre technologie de base offre aux commerçants le moyen d'effectuer en temps réel des transactions avec leurs clients qui utilisent les services bancaires en ligne.

Les consommateurs qui utilisent un mode de paiement en ligne chez un commerçant peuvent choisir leur banque, faire leurs achats et payer en temps réel. Nous avons lancé notre service en 2002 et traitons des millions de transactions pour les Canadiens en leur donnant accès à leurs fonds bancaires avec un taux de succès de 99,99999%.

UseMyBank Services est un pionnier dans le secteur des paiements en ligne puisque nous avons ouvert nos portes plusieurs années avant les banques canadiennes. Nous avons pu le faire en tirant parti des services bancaires en ligne existants, dans le but d'assurer des paiements en temps réel. Depuis lors, nous avons étendu nos services à des centaines de banques de 10 pays. Cette expérience concrète que nous possédons nous permet d'avoir une vision globale des meilleures méthodes de paiement en ligne, que nous pouvons partager avec les membres du comité.

Au Canada, le secteur des paiements est en grande partie dominé par une poignée d'établissements financiers. Bien des gens estiment même que c'est un monopole qui étouffe la concurrence, fondement même du commerce canadien. Le commerce électronique est une partie importante et croissante de l'industrie canadienne des paiements. Les paiements en ligne aux commerçants et aux facturiers représentent aujourd'hui des dizaines de milliards de dollars, et bon nombre de commerçants et de consommateurs aimeraient avoir accès à un plus large éventail de solutions pour faire ces paiements.

Il y a très peu de concurrence sur le marché canadien des paiements. Cela s'explique par une tradition bien établie de vente sur place et par le fait que la plus grosse société de traitement des paiements, Solutions Moneris, appartient à deux des plus grandes banques. En outre, Paymentech et Global Payment Systems ont pris le contrôle du reste du marché où les fusions d'entreprises n'étaient pas autorisées. Il n'est donc pas difficile de comprendre pourquoi les nouvelles entreprises indépendantes ont beaucoup de mal à offrir leurs services.

Interac, le quasi-monopole du Canada dans le secteur des cartes de débit, ainsi que Visa et MasterCard, oeuvrent dans le secteur du traitement des paiements en ligne. Nous croyons qu'il est dans l'intérêt de notre pays d'offrir aux consommateurs la possibilité de choisir entre le plus grand nombre possible de sociétés de traitement, de façon à assurer des services de qualité à des prix de marché équitables.

Depuis 1989, les détaillants du Canada acceptent des paiements de débit au point de vente par Interac au prix de quelques sous par transaction. En 2006, Interac a lancé Interac Online qui fait payer aux commerçants jusqu'à 2 p. 100 par transaction.

Les détaillants et facturiers canadiens aimeraient avoir le choix entre un plus grand nombre de solutions pour accepter les paiements de leurs clients, plus en tout cas que ceux offerts par les quatre banques desservies par Interac. Par exemple, le secteur canadien des voyages et du transport aérien traite chaque année des milliards de dollars de transactions en ligne. Or, ce secteur est aujourd'hui sujet aux tarifs élevés des cartes de crédit et à la politique d'Interac Online consistant à le placer sur une liste restreinte. Autrement dit, les entreprises de ce secteur n'ont pas la possibilité d'accepter des paiements directs de leurs clients en ayant recours aux services bancaires en ligne.

Le système canadien de règlement et de compensation est l'un des plus efficaces au monde. L'Association canadienne des paiements gère des systèmes de règlement et de compensation pour tous les chèques, virements télégraphiques, dépôts directs, prélèvements autorisés, paiements de factures, débits aux points de vente et paiements en ligne. Les transactions des cartes de crédit ne passent pas par le système de compensation de l'ACP, de sorte que les règles de l'Association ne s'y appliquent pas.

UseMyBank Services a eu des conversations avec l'ACP afin de lui faire mieux comprendre la nécessité d'autres formes de paiements en ligne et les avantages de cette technologie pour le commerce électronique. Les règles finalement adoptées à cet égard ont abouti à exclure du secteur canadien des paiements non seulement UseMyBank Services mais aussi d'autres sociétés innovatrices.

Depuis sa création, UseMyBank Services fait tous les efforts possibles pour participer activement au secteur du traitement des paiements. Autant au Canada qu'à l'étranger, nous avons pris la peine de communiquer nos objectifs et de les faire comprendre par les instances réglementaires et législatives supervisant le secteur bancaire.

• (1535)

Le même scénario s'est répété avec chaque groupe ayant la responsabilité de réglementer le secteur canadien des paiements. Malheureusement, on empêche les innovations qui permettraient d'offrir aux commerçants canadiens des méthodes sûres et efficaces de développer leur commerce en ligne, ce qui permet à d'autres pays de nous dépasser dans ce secteur. Nous croyons que le système bancaire du Canada devrait être réglementé de manière à favoriser la concurrence et l'innovation, tout comme l'est aujourd'hui le secteur des télécommunications qui bénéficie d'un plus grand nombre de services et de prix plus bas grâce à l'arrivée de nouveaux concurrents sur un marché qui était autrefois un monopole.

En 2006, la Banque de Nouvelle-Écosse a dû se défendre devant le Tribunal de la concurrence contre l'accusation d'avoir illégalement restreint la concurrence sur le marché des paiements par carte de débit. La banque a eu gain de cause et le plaignant, GPay, n'ayant plus la coopération de la défenderesse et des autres banques canadiennes, n'a pas pu survivre. Or, GPay était à l'époque la société qui traitait nos paiements au Canada.

Autrefois, le Canada était un chef de file en matière d'adoption et d'utilisation des guichets automatiques, des terminaux de PDV, des transactions de débit et de la banque en ligne. Ce n'est plus le cas. Beaucoup d'autres pays nous ont dépassés. Depuis 2000, le secteur bancaire s'est avéré incapable de réagir à l'évolution et aux attentes du marché. De par ses politiques et tactiques, il a tenté de restreindre la concurrence en manipulant les règles et règlements au moyen de son lobbying auprès de l'ACP, de l'ABC et d'autres organismes publics.

Le Canada pourrait fort bien retrouver sa position de chef de file du secteur des paiements mais il faudrait pour cela qu'y règne un environnement récompensant les entrepreneurs et les sociétés faisant preuve d'innovation. Nous espérons que le comité contribuera à l'instauration d'un marché plus convivial et plus concurrentiel pour les fournisseurs de services de paiement en ligne et leurs millions de consommateurs canadiens et mondiaux.

Merci de votre attention.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, monsieur Crozier.

Je donne la parole à M. Baumgartner de Solutions Moneris.

**M. Jim Baumgartner (président et chef de la direction, Solutions Moneris):** Merci beaucoup.

Je vous remercie de nous avoir invités à nous exprimer devant le comité au sujet du secteur des cartes de crédit et de débit du Canada. Nous sommes heureux de pouvoir contribuer à votre étude.

Je m'appelle Jim Baumgartner et je suis président et PDG de Solution Moneris. Je suis accompagné de Fern Glowinsky, notre vice-présidente principale et avocate générale.

Solution Moneris est une société basée au Canada qui fournit les services de traitement des paiements au Canada et aux États-Unis. Notre siège social se trouve à Toronto et nous avons des bureaux à Sackville au Nouveau-Brunswick, à Montréal, à Calgary, à Vancouver et un peu partout aux États-Unis. Nous offrons des solutions d'acceptation de cartes de crédit, de débit et de cadeau aux commerçants du Canada et des États-Unis depuis décembre 2000. Nous offrons nos services à environ 350 000 commerçants du Canada et près de 65 000 aux États-Unis.

Moneris est un investissement conjoint de la Banque royale du Canada et de la Banque de Montréal. Nous offrons nos produits et services en direct par plusieurs réseaux de vente. Nous employons environ 1 800 personnes, la grande majorité au Canada.

Comme notre rôle a tendance à être le moins bien compris, permettez-moi de décrire ce que nous faisons. Tout d'abord, nous permettons aux commerçants d'accepter les paiements électroniques en fournissant et en assurant la maintenance des systèmes d'acceptation de cartes, qui peuvent être des appareils autonomes aux points de vente ou des systèmes greffés à des caisses enregistreuses, à des pompes à essence, à des comptoirs de vente, voire à des sites Web. Quand une carte est glissée dans l'appareil — ou insérée, s'il s'agit d'une carte à puce — nous transmettons la transaction et la demande d'autorisation par l'entremise de la société de paiement à l'émetteur de la carte. Ce dernier renvoie un message d'autorisation que nous communiquons au commerçant pour qu'il sache que le client est autorisé par la banque émettrice à réaliser l'opération. Une fois que la transaction est autorisée, le commerçant peut la conclure et nous envoyer les données de règlement que nous utilisons pour verser le produit des transactions de la journée dans le compte bancaire du commerçant.

Un élément important de notre activité consiste à assurer le commerçant. En effet, nous assumons le risque si le commerçant ne fournit pas les biens ou services qui ont été payés à l'avance — par exemple, si le client achète un billet d'avion et que la compagnie aérienne fait faillite avant la prestation du service — et dans le cas de fraude par le commerçant ou de transgression des règles de paiement de la société de cartes.

Nous fournissons aussi aux commerçants des rapports leur permettant de surveiller les transactions aux fins opérationnelles et financières et pour éviter la fraude.

Un autre élément important de notre service est la gestion des exceptions, ce qui comprend le suivi des transactions individuelles et la médiation entre le commerçant et le détenteur de carte en cas de litige sur une transaction.

Ces éléments constituent donc notre service de traitement des paiements. En règle générale, le traitement du paiement est la dernière interaction entre le commerçant et le consommateur et il importe que ce soit une opération instantanée, toujours accessible et facile à gérer. C'est crucial pour le cash-flow du commerçant qui doit recevoir les fonds quand et où il le souhaite et avoir la certitude d'être payé. Dans le contexte économique actuel, l'élément de certitude du paiement élimine le risque de crédit, ainsi que le risque associé à la manipulation de grosses sommes.

La société de traitement des paiements joue aussi un rôle de premier plan du point de vue de l'intégrité et de l'évolution des réseaux de paiement électronique. Avec l'introduction d'une technologie de vérification renforcée telle que la puce électronique, les normes de sécurité des données telles que la norme PCI, et les nouvelles techniques de lecture des cartes, comme les cartes sans contact, la société de traitement est obligée d'améliorer son infrastructure, ce qui n'est pas une mince affaire. En effet, cela exige de gros investissements et des opérations complexes, mais c'est ce qui aide le Canada à conserver l'un des réseaux les plus présents, les plus sûrs et les plus efficaces au monde.

Notre secteur est sujet à des responsabilités accrues, associées au risque de violation des données. Plusieurs cas récents très médiatisés de transgression des normes de sécurité aux États-Unis ont mis en évidence les menaces exercées sur l'infrastructure numérique. La réalité est que les coûts de conformité et de sécurisation du système de paiement ne cessent d'augmenter parce que les menaces de violation et de fraude évoluent constamment.

● (1540)

Le marché canadien du traitement des paiements est extrêmement concurrentiel. La plupart des grands fournisseurs du secteur en Amérique du Nord sont présents au Canada, et de nouveaux acteurs de poids ne cessent d'entrer sur le marché. De fait, les fournisseurs du secteur basés aux États-Unis contrôlent aujourd'hui un pourcentage élevé du marché canadien. Il existe par ailleurs un solide marché de revendeurs qui offrent encore plus de choix aux commerçants. Notre secteur est obligé de faire concurrence sur les prix et par l'innovation pour conserver sa part de marché. À cette étape de l'évolution du secteur des cartes de paiement, le taux d'acceptation des cartes suit à peu près le taux de croissance de la vente au détail. C'est donc essentiellement un jeu à somme nulle exigeant de chaque participant qu'il réponde toujours mieux aux besoins de ses commerçants. Nous négocions nos tarifs directement avec les commerçants.

En ce qui concerne l'acceptation des cartes par les commerçants, ces derniers ont le choix de les accepter ou de les refuser mais il les acceptent parce que le système de paiement électronique leur offre une valeur considérable, notamment en éliminant les coûts associés à la manipulation d'espèces, en bénéficiant de services de rapport et de conciliation des comptes, en obtenant la certitude du paiement, en bénéficiant du traitement rapide des transactions aux points de vente et en rehaussant la satisfaction des clients qui peuvent choisir leur méthode de paiement.

L'interchange a suscité beaucoup de débats et, comme vous le savez, il s'agit des frais que payent les fournisseurs de services de paiement aux émetteurs de cartes. Dans notre modèle de tarification, c'est un élément du coût de nos services. Les fournisseurs de services de traitement ne fixent pas les taux d'interchange. Ceux-ci leur sont communiqués par les sociétés de cartes de paiement. Parmi nos autres facteurs de coût, mentionnons les droits d'adhésion payés aux sociétés de cartes ainsi que les frais de notre infrastructure.

On a aussi beaucoup discuté de l'apparition sur le marché de produits de débit concurrentiels. À titre de fournisseurs de services de paiement, nous sommes obligés d'investir dans notre infrastructure pour pouvoir accepter les nouveaux produits des émetteurs de cartes car nous prévoyons que certains commerçants voudront être en mesure d'accepter les cartes présentées par leurs clients. Cela veut dire que nous devons développer notre capacité d'acceptation technique, établir des processus commerciaux, faire du marketing et renseigner et former les commerçants. Les nouveaux produits constituent pour nous un fardeau supplémentaire du point de vue de la compatibilité et de l'usure de nos appareils, ainsi qu'un facteur supplémentaire de gestion du risque et des exceptions.

J'espère que cet exposé vous aura donné des informations utiles et je répondrai avec plaisir à vos questions. Merci à nouveau de votre invitation.

● (1545)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Baumgartner.

C'est finalement au tour de M. van Duynhoven.

**M. Jeff Van Duynhoven (président, Services aux commerçants TD):** Merci, monsieur le président. Je vous suis reconnaissant de m'avoir invité à comparaître devant vous au nom de Services aux commerçants TD.

Les systèmes de paiement sont évidemment un domaine complexe mais c'est avec plaisir que je vais tenter d'expliquer le processus et le rôle que joue un acquéreur dans le système. Au sens le plus simple, l'acquéreur fournit à ses clients des appareils de paiement aux points de vente, c'est-à-dire le matériel qu'on voit sur les comptoirs des magasins, ainsi que des services de traitement des transactions au nom des détaillants.

Les principaux acquéreurs, ou services de traitement des paiements, comme Services aux commerçants TD, Moneris, Global Payments, Chase Paymentech et Desjardins, fournissent tous essentiellement les mêmes capacités de paiement aux commerçants et se font concurrence essentiellement dans deux domaines: la qualité du service et le prix facturé au commerçant.

TD est actuellement la seule banque canadienne exploitant un service de traitement des paiements et ce, pour une raison très simple: nous travaillons dans le secteur du commerce de relation et nous souhaitons avoir une relation directe avec les détaillants et les commerçants du pays. De fait, plus de 85 p. 100 de mes clients sont également des clients de TD Canada Trust, ce qui confirme cette notion de relation.

En ce qui concerne la tarification, comme vous le savez, les taux d'interchange sont établis par les sociétés du réseau de paiement — Visa et MasterCard — et ces taux sont publiés sur leurs sites Web. Toutes deux ont exprimé leur intention d'offrir des cartes de débit au Canada et ont communiqué les taux d'interchange qui seront associés à l'acceptation de ces cartes de débit. Les acquéreurs prennent ces taux d'interchange, calculent leurs propres coûts directs additionnels puis dressent un barème tarifaire exhaustif qu'ils présentent aux commerçants. Les frais d'interchange constituent de loin la plus grande partie du taux d'escompte du commerçant.

Dans le passé, nous présentions ces coûts aux commerçants sous forme d'un taux d'escompte simple, tout compris, c'est-à-dire représentant la somme que le commerçant devait acquitter par transaction. Cela était possible parce que la structure des frais d'interchange était simple. Depuis lors, les réseaux de paiement ont modifié la structure de leurs frais d'interchange et l'on a aujourd'hui un modèle plus complexe, comportant des taux différents pour les cartes de consommateurs, les cartes à privilèges et les cartes d'entreprises, ainsi que pour les transactions en ligne et les transactions sans carte. Par conséquent, les acquéreurs ont dû revoir leurs barèmes tarifaires pour les commerçants.

Services aux commerçants TD a achevé cette tâche à temps pour l'introduction des taux d'interchange de Visa en avril 2008, ce qui a exigé un effort important et entraîné des coûts considérables.

Votre comité a entendu des témoignages d'acquéreurs au sujet de la transparence. Dans le cadre de notre comparution d'aujourd'hui, nous vous avons remis des échantillons de lettres de notification que nous avons envoyées à nos clients pour illustrer la démarche que nous avons retenue afin d'expliquer les changements des frais exigés des commerçants. J'aimerais aussi attirer l'attention du comité sur le fait que ces lettres datent de 2007 et 2008, avant que le législateur n'ait décidé d'étudier la question. Cela reflète tout simplement la manière dont nous travaillons.

Comme le montrent ces lettres, nous avons instauré de nouveaux frais ou modifié des frais existants suite à la modification des frais d'interchange par Visa, et nous avons fourni des exemples appropriés pour nous assurer que les commerçants comprendraient bien l'incidence de ces changements. Chez Services aux commerçants TD, nous sommes fiers d'offrir à nos commerçants ce que nous estimons être un état de compte clair et transparent sur leur activité mensuelle.

J'ai remis au comité un échantillon de cet état de compte en mettant en relief la case d'ajustement du taux d'escompte de Visa où l'on trouve le numéro et le montant de chaque transaction à laquelle un taux supérieur au taux d'escompte du commerçant a été appliqué. Cette partie de l'état de compte identifie clairement le type de carte utilisée — par exemple, une carte Infinite ou une carte commerciale — en langue de tous les jours et non pas au moyen de codes ou d'une terminologie obscure. On y identifie également l'augmentation du taux associée au traitement de ces transactions, ainsi que le total des frais additionnels pour chaque type de carte acceptée par le commerçant.

Je le répète: je sais que certaines organisations se sont plaintes d'un manque de transparence à certaines étapes du processus de paiement. Pour ma part, je crois que les clients de Services aux commerçants TD reçoivent une information claire sur les tarifs qu'ils payent pour les transactions que nous traitons en leur nom. De fait, fournir un service de qualité et communiquer avec nos clients de manière claire et transparente est l'un des principes fondamentaux de

Services aux commerçants TD ainsi que de tout le Groupe financier de la banque TD.

● (1550)

En tant qu'acquéreur, TD continuera d'offrir les options de paiement les plus modernes à ses commerçants. Toutefois, à mesure que de nouvelles options apparaîtront, notre viabilité exigera toujours que toute innovation soit une source de valeur pour toutes les parties prenantes de la chaîne de valeur des paiements, qu'il s'agisse des émetteurs, des consommateurs, des commerçants ou des acquéreurs, étant bien entendu qu'elle aura toutes les chances d'échouer si elle n'est pas acceptée par toutes les parties concernées.

À mesure que la situation évoluera, nous continuerons de consulter nos clients, de présenter de nouvelles options susceptibles de les intéresser, et d'éduquer et de former leur personnel sur l'utilisation des nouvelles technologies. Dans tout ce processus, nous continuerons de communiquer clairement pour que les commerçants sachent exactement ce pourquoi ils payent. Les systèmes de traitement des paiements continueront d'évoluer mais Services aux commerçants TD ne changera pas sa stratégie consistant à offrir à ses clients des services adaptés, à un prix compétitif et de première qualité, en toute transparence.

Merci de votre attention, monsieur le président. Je répondrai avec plaisir à vos questions.

[Français]

**Le coprésident (M. James Rajotte (Edmonton—Leduc, PCC)):** Merci, monsieur van Duynhoven.

Nous avons une heure et demie pour les questions et commentaires, et nous utilisons les deux langues officielles. Donc des députés poseront des questions en français et d'autres poseront des questions en anglais.

[Traduction]

Nous commençons donc tout de suite avec madame Coady.

**Mme Siobhan Coady (St. John's-Sud—Mount Pearl, Lib.):** Merci beaucoup.

Je vous remercie de ces exposés, qui étaient très clairs, et d'avoir pris le temps de venir témoigner devant ce comité mixte.

J'ai toute une série de questions à vous poser, comme les autres membres du comité sans doute, et je vous demande donc d'y répondre brièvement.

Je veux d'abord parler des cartes de crédit. Exercez-vous une influence quelconque sur les frais d'interchange? Quand Visa ou MasterCard veulent les modifier — je connais la réponse mais je veux vous l'entendre dire —, avez-vous votre mot à dire?

**M. Jim Baumgartner:** Non.

**M. Jeff Van Duynhoven:** Moi non plus. Pas du tout.

**Mme Siobhan Coady:** Quand les frais d'interchange ont été modifiés — et TD a déjà indiqué qu'elle avait changé en même temps son modèle de tarification des commerçants —, avez-vous constaté une augmentation des sommes qui vous étaient payées à cause du changement des frais d'interchange et du changement du modèle de tarification?

Avez-vous changé votre modèle de tarification, Moneris?

**M. Jim Baumgartner:** Oui.

**Mme Siobhan Coady:** En même temps?

**M. Jim Baumgartner:** Oui. Lorsque la structure d'interchange plus complexe a été introduite, nous avons modifié notre structure de tarification en conséquence. Je peux vous dire que, depuis la création de notre société — 2001 fut notre première année complète — jusqu'en 2008, la différence entre les frais d'interchange que nous devons payer et ce que nous facturons à nos commerçants a baissé. Autrement dit, ce que nous appelons notre marge brute a diminué entre 2001 et 2008.

**M. Jeff Van Duynhoven:** En termes de taux d'interchange?

• (1555)

**Mme Siobhan Coady:** Et quel a été l'effet de la modification de votre modèle de tarification?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Comme je l'ai dit, quand la structure d'interchange est passée de deux taux à 21, chez Visa, nous avons dû revoir notre tarification. Nos prix ont augmenté pour certains commerçants et ils ont baissé pour d'autres, dépendant de leur secteur d'activité, du type de cartes qu'ils acceptent et de la manière dont il les traitent. Il y a donc eu des changements dans les deux sens.

**Mme Siobhan Coady:** Diriez-vous que certains secteurs ont été plus affectés que d'autres?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Cela était plus relié à la taille des transactions. Les secteurs où les transactions étaient élevées ont bénéficié du changement, alors que ceux dont les transactions étaient plus basses, comme les restaurants rapides, ont connu les plus fortes hausses de prix.

**Mme Siobhan Coady:** Selon vous, l'introduction des cartes à privilèges a-t-elle eu de grosses conséquences sur votre entreprise, négatives ou positives?

**M. Jim Baumgartner:** Cela a exigé un investissement important en infrastructure. Notre système n'était pas équipé pour la structure d'interchange complexe qui a traditionnellement été plus répandue aux États-Unis. Lorsqu'elle a été introduite ici, nous avons dû investir des dizaines de millions de dollars pour nous y adapter.

**Mme Siobhan Coady:** Les commerçants ont-ils dû assumer une partie de cette dépense ou l'avez-vous assumée totalement vous-même?

**M. Jim Baumgartner:** Les deux, en réalité. Comme je l'ai dit, nos marges ont baissé depuis que nous sommes en activité et nous avons donc manifestement assumé une partie de la dépense, mais il ne fait aucun doute que les commerçants paient également plus aujourd'hui.

**Mme Siobhan Coady:** Comme le temps m'est compté, je passe immédiatement aux cartes de débit. J'ai plusieurs questions à ce sujet. D'abord, pouvez-vous expliquer ce qu'est la priorité de traitement? Êtes-vous au courant?

**M. Jim Baumgartner:** Pour les cartes de débit? Certainement. J'essaierai d'être bref et interrompez-moi si je suis trop long.

La priorité de traitement désigne la pratique suivante: si vous avez une carte Interac et qu'on y ajoute Maestro, par exemple, l'émetteur vous donnera l'instruction de traiter cette carte par Maestro plutôt que comme transaction Interac. Les différentes sociétés de cartes ont des approches différentes. Visa a récemment déclaré qu'elle allait autoriser les clients à choisir. MasterCard demande aux banques d'indiquer comment elles aimeraient que les transactions des clients soient traitées. Ce sont donc des approches différentes, ce qui arrive à l'occasion.

**Mme Siobhan Coady:** Avez-vous été contactés pour programmer les terminaux de façon à privilégier Visa ou MasterCard? Y a-t-il des

incitatifs pour assurer un traitement prioritaire plutôt qu'un autre par TD ou par Moneris?

**M. Jim Baumgartner:** Visa nous a offert un incitatif pour favoriser sa carte de débit mais nous avons choisi de ne pas encore la commercialiser parce que nous ne pensons pas que le prix soit approprié pour les commerçants. Quand MasterCard a annoncé son prix pour Maestro, nous avions de sérieuses réserves et n'étions pas prêts à l'offrir aux commerçants. Je dois cependant dire en sa faveur qu'elle a répondu très favorablement, je pense, en disant qu'elle allait baisser le prix jusqu'aux niveaux d'Interac, laquelle est évidemment quasiment gratuite actuellement.

**Mme Siobhan Coady:** TD, voulez-vous...

**M. Jeff Van Duynhoven:** Nous avons parlé aux deux sociétés de cartes de crédit et, comme Moneris, Visa nous a offert des incitatifs pour développer cette capacité. Toutefois, elle a maintenant aussi imposé des conditions aux acquéreurs dans le cadre de ses règlements d'exploitation. Nous sommes sujets à des amendes considérables si nous n'appuyons pas la carte de débit de Visa.

Je dois cependant ajouter aussi que cela offre un choix aux commerçants. Ils ont le choix d'accepter Maestro, dans le cas de MasterCard, ou la carte de débit, dans le cas de Visa.

**Mme Siobhan Coady:** Pouvez-vous décrire ce choix?

**M. Jeff Van Duynhoven:** En ce qui nous concerne, nous conseillons nos clients. Nous croyons en la transparence, comme je l'ai dit dans mon exposé, et nous allons donc donner le choix à nos clients. Ils sauront qu'ils ont signé pour accepter la carte de débit de Visa et connaîtront les coûts correspondants.

**Mme Siobhan Coady:** Une dernière série de questions concernant le transfert du risque vers les cartes de débit.

Je me suis laissée dire — et je vous demande si vous êtes du même avis — qu'il y aura un transfert du risque avec les cartes à puce dans la mesure où les commerçants devront assumer une plus grande part du risque. Je vois que vous approuvez de la tête. C'est également votre avis?

**M. Jim Baumgartner:** Exactement. Les deux grandes marques de cartes ont annoncé qu'il y aura ce qu'on appelle un transfert de responsabilité à partir d'octobre 2010. Autrement dit, si vous utilisez une carte à puce chez un commerçant en introduisant votre NIP et dites ensuite que ce n'était pas vous, le commerçant devra assumer la responsabilité de la transaction s'il n'accepte pas les cartes à puce. Je suppose que c'est destiné à inciter les commerçants à accepter les cartes à puce.

• (1600)

**Mme Siobhan Coady:** Les commerçants devront donc assumer certains coûts qui pourraient être énormes en acceptant ce risque. Même si vos frais d'interchange et vos autres coûts couvriraient normalement ce risque associé, vous allez maintenant le transférer.

**M. Jim Baumgartner:** C'est cependant mauvais pour nous aussi, à certains égards, car, si le commerçant ne peut pas assumer la responsabilité — le commerçant traitant, ou nous, ou simplement l'entreprise, par exemple —, c'est nous qui devons l'assumer. Donc, cette règle est une très, très mauvaise chose pour le commerçant. C'est plus une règle en faveur du consommateur.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup.

Allez-y, madame Glowinsky.

**Mme Fern Glowinsky (vice-présidente principale, avocate générale et secrétaire de la Société, Solutions Moneris):** Je veux seulement ajouter que ce n'est pas nous qui transférons la responsabilité. Ce sont les deux sociétés de cartes, Visa et MasterCard, qui ont annoncé le transfert de responsabilité. C'est quelque chose qui se fait et nous en faisons partie.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Glowinsky.

Merci, monsieur Baumgartner et monsieur van Duynhoven.

Monsieur Laforest.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest (Saint-Maurice—Champlain, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous les témoins. Je vous remercie d'être ici.

Puisque l'on n'a pas beaucoup de temps, je ferai une demande spécifique. Vous avez parlé de transparence. Aussi, je vous demanderai d'être transparents.

Je m'adresse tout autant à M. Baumgartner qu'à M. Van Duynhoven. Pourriez-vous nous faire parvenir un portrait complet, incluant tous les frais facturés aux détaillants par Visa, MasterCard, ou par vous qui êtes les acquéreurs? Est-ce que ce sont des frais fixes? Est-ce que ce sont des frais selon un pourcentage de la valeur? On a beaucoup entendu parler de frais d'interchange, de frais d'évaluation, de frais de marketing, de frais pour les cartes étrangères. Pouvez-vous faire parvenir un tel document au comité? Car vous poser la question nécessiterait un réponse beaucoup trop longue. Est-ce possible pour vous de faire cela?

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Oui, absolument.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** C'est bien.

Ma question s'adresse encore à vous deux. Les institutions financières vous imposent-elles des frais directement pour les transactions par carte de crédit ou de débit?

[Traduction]

**M. Jeff Van Duynhoven:** Non. Visa ou Interac nous font payer des frais pour traiter les transactions en leur nom.

**M. Jim Baumgartner:** La même chose est vraie pour nous, avec l'ajout de MasterCard.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Vous imposez des frais directement aux détaillants, ou aux commerçants. Au fond, vous êtes les intermédiaires entre le détaillant et les émetteurs de cartes. Vous imposez des frais aux marchands, qui ne proviennent ni de MasterCard, ni de Visa, ni même des institutions financières. Sur quoi vous basez-vous pour calculer ces frais?

[Traduction]

**M. Jeff Van Duynhoven:** J'ai dit dans mon exposé que l'interchange comprend la grande majorité des frais que nous exigeons. Nous avons ces coûts, et je pense que Jim a mentionné les droits d'adhésion que font également payer les cartes de crédit. Nous avons ensuite nos propres coûts directs. Nous devons donc déterminer comment le commerçant traite les cartes, quels types de cartes il accepte, etc., pour pouvoir déterminer le prix que nous allons lui facturer, en sachant évidemment ce que facturent également nos concurrents sur le marché.

**M. Jim Baumgartner:** Les frais sont négociés individuellement avec chaque commerçant mais la majeure partie correspond au taux d'escompte du commerçant, c'est-à-dire à ce que nous lui facturons. Du point de vue des coûts, la majeure partie concerne l'interchange et il y a ensuite les droits d'adhésion et aussi notre infrastructure opérationnelle.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Les représentants de Visa et de MasterCard ont tous affirmé qu'ils ne percevaient aucun frais d'interchange. Selon votre expérience, est-ce exact?

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** C'est exactement cela. Leur structure tarifaire pour leurs actionnaires découle des frais de service ou d'adhésion, ils sont inclus dans nos coûts. Ils nous facturent donc trimestriellement, sur la base de notre volume global, et nous payons donc Visa et MasterCard, ainsi qu'Interac.

Les émetteurs de cartes font la même chose. Si vous avez une carte émise par Desjardins, par exemple, tout votre volume est totalisé et Desjardins paiera les frais d'émission.

•(1605)

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Ainsi, Visa vous impose des frais, et vous les refitez aux détaillants, aux commerçants.

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** C'est effectivement le cas. Dans certains cas, nous les absorbons. Il y a une négociation avec le commerçant et tout dépend de ce que le marché peut accepter et de ce que fait la concurrence mais, oui, c'est tout à fait juste.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Vous dites que c'est dans certains cas seulement.

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Oui. Globalement, les niveaux d'interchange et les niveaux d'adhésion ont augmenté. J'examinais nos derniers chiffres vérifiés de 2008 et j'ai vu que l'interchange a augmenté d'un peu plus de 2 p. 100 par an, je crois. En outre, les frais que nous facturons aux commerçants ont augmenté d'environ 1 p. 100 par an.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Quelle proportion de ces frais, qui proviennent de Visa et MasterCard, vous est imposée? Dans quelles proportions sont-ils refileés aux détaillants, aux marchands? Vous devez sûrement avoir une idée. Vous dites que c'est à la pièce, que cela varie selon les négociations, mais il doit y avoir un pourcentage global. Ces frais sont refileés aux commerçants à 75 p. 100 ou 80 p. 100? Globalement, vous avez sûrement une idée du montant.

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Certainement. Vous voulez savoir quel pourcentage des augmentations de frais a été répercuté? Ça dépend des marchands mais je dirais que les plus gros ont tendance à avoir un tarif égal aux frais d'interchange plus quelques sous par transaction. C'est comme cela que la plupart sont facturés. Pour les plus petits, on a tendance à fixer un tarif panaché ou plusieurs tarifs différents. Avec...

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Dans le fond, la question que je vous pose est la suivante. Globalement, vous êtes sûrement en mesure de nous dire à quel niveau se situent les frais qui vous sont imposés par Visa et MasterCard et qui sont reflétés aux détaillants. Est-ce que c'est moitié-moitié? Est-ce que c'est 25 p. 100, 75 p. 100?

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Depuis 2001 et les changements, environ la moitié des frais a été répercutée sur les commerçants.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Donc, cela représente la moitié des frais.

J'ai une autre question au sujet des primes, je crois qu'on l'a abordée plus tôt. J'aimerais que vous me répondiez de façon très claire, monsieur Van Duynhoven.

Qui paie les primes? Est-ce que ce sont les acquéreurs, les consommateurs, les marchands, les émetteurs, ou la compagnie qui remet des primes? Ce serait surprenant que ce soit la compagnie qui accorde des primes, car rien ne se donne gratuitement. Qui paie au bout du compte?

[Traduction]

**M. Jeff van Duynhoven:** Je peux répondre à cette question.

Dans notre cas, Visa facture à l'acquéreur 20 points de base supplémentaires pour la carte Infinite. C'est ce que je dois payer pour chaque transaction effectuée avec la carte Infinite. Comme l'a dit Jim, nous devons ensuite négocier avec nos commerçants. Nous percevons ces frais plus élevés de la plupart mais certains ont des contrats qui ne me le permettent pas et c'est donc moi qui absorbe ce supplément. Je ne reçois rien de plus mais je dois quand même payer ce supplément à Visa.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur van Duynhoven.

[Français]

Monsieur Laforest, merci beaucoup.

[Traduction]

C'est maintenant au tour du député de Mississauga—Erindale, monsieur Dechert.

**M. Bob Dechert (Mississauga—Erindale, PCC):** Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, merci de vos exposés.

Certaines associations de commerçants nous ont dit que certaines des ententes que passent les commerçants avec Moneris, TD ou d'autres leur interdisent de divulguer les frais payés pour leurs services. Est-ce vrai de toutes les ententes passées par Moneris ou TD, par exemple, avec les commerçants?

**M. Jeff van Duynhoven:** Aucune de nos ententes ne leur interdit de divulguer ce qu'ils payent.

**M. Bob Dechert:** D'accord. Est-ce la même chose pour TD?

**Mme Fern Glowinsky:** Oui. En ce qui concerne Moneris, il y a des clauses de confidentialité sur les modalités des contrats et elles concernent toutes les modalités, tarifs compris.

•(1610)

**M. Bob Dechert:** Quel est le but de cette interdiction de divulguer?

**Mme Fern Glowinsky:** Le but est de veiller à ce que, d'un point de vue concurrentiel, nos commerçants négocient avec nous. Je

suppose que dans la mesure où l'information n'est plus confidentielle et devient publique, avec le temps, elle ne sera plus sujette à cette disposition. Du point de vue du marketing et de la concurrence, notre intérêt est de veiller à ce que nos commerçants négocient les tarifs avec nous de bonne foi.

**M. Bob Dechert:** Pensez-vous que le consommateur a le droit de connaître les frais qui sont facturés sur le coût de la transaction?

**Mme Fern Glowinsky:** Nos prix sont différents du taux d'interchange, si c'est ce que vous voulez dire.

**M. Bob Dechert:** J'entends bien. D'aucuns semblent être gravement préoccupés par le fait que les consommateurs ne connaissent pas le coût d'utilisation d'une carte de crédit et je me demande si la divulgation de ces frais vous causerait un dommage.

**Mme Fern Glowinsky:** Je comprends. Je crois que les consommateurs sont de plus en plus conscients du coût puisque l'information concernant les taux d'interchange est maintenant publique. Comme nous l'avons dit, les frais d'interchange constituent le plus gros élément de notre prix et cette information est maintenant publique. C'est donc peut-être une disposition désuète de nos ententes.

**M. Jim Baumgartner:** Je dois dire que cela ne vient pas des commerçants. Ils ne nous ont pas demandé d'avoir la possibilité d'en discuter, à ma connaissance, mais je ne suis pas sûr que ce soit encore nécessaire dans les ententes. C'est une chose que tout ce processus nous a apprise. Nous pouvons réfléchir un peu plus à cela pour voir comment nous améliorer, et je pense que c'est là un bon exemple de la manière dont nous pourrions nous améliorer.

**M. Bob Dechert:** D'accord, je pense que ça pourrait être utile.

Les ententes que vous passez avec les commerçants leur interdisent-elles d'annoncer un prix différent pour le paiement en espèces de leurs biens et services?

**M. Jim Baumgartner:** Non.

**M. Bob Dechert:** Bien. C'est la même chose pour tout le monde.

Touchez-vous des frais plus élevés pour le traitement des cartes de crédit à privilèges, comme Infinite?

**M. Jim Baumgartner:** Oui, dans certaines situations, et non, dans certaines situations. Tout dépend de l'entente passée avec le commerçant. Chaque commerçant négocie individuellement avec nous.

**M. Bob Dechert:** Le traitement d'une carte à privilèges comme Infinite coûte-t-il plus cher que le traitement d'une carte standard?

**M. Jim Baumgartner:** Les frais d'interchange sont manifestement plus élevés.

**M. Bob Dechert:** [Inaudible]... technologie utilisée?

**M. Jim Baumgartner:** Oui. Il a fallu faire un investissement substantiel, selon nous, pour pouvoir traiter les cartes plus complexes. Donc, oui.

**M. Bob Dechert:** Vous parlez des cartes à puce, n'est-ce pas?

**M. Jim Baumgartner:** La puce ainsi que la structure d'interchange plus complexe, les cartes à privilèges.

**M. Bob Dechert:** Je ne comprends pas. Qu'y a-t-il dans la carte de crédit Infinite qui fait que le traitement de la transaction coûte plus cher?

**M. Jim Baumgartner:** Le passage d'une structure d'interchange très simple en 2001 à la structure d'aujourd'hui, comme l'a dit Jeff, comportant environ 21 tarifs de Visa et probablement autant de tarifs de MasterCard, nous a obligés à apporter des changements majeurs au système pour pouvoir traiter ces transactions.

**M. Bob Dechert:** Le système doit identifier le type de carte utilisée.

Vous serait-il possible d'inclure dans votre système une annonce au point de vente qui indiquerait au commerçant qu'il s'agit d'une carte à privilèges assortie d'un tarif plus élevé?

**M. Jim Baumgartner:** C'est certainement possible du point de vue technique. Je pense que certains de nos commerçants pourraient avoir des objections, notamment ceux pour qui la vitesse des transactions est importante. Dans la restauration rapide, par exemple, on veut que les clients avancent rapidement et on ne voudrait pas les ralentir pour examiner chaque type de carte, mais c'est techniquement possible, oui.

**M. Bob Dechert:** Chacun d'entre vous pourrait-il nous donner son avis sur les nouvelles règles de divulgation annoncées la semaine dernière par le ministre des Finances pour les cartes de crédit?

**M. Jeff van Duynhoven:** Je pense qu'elles sont surtout destinées aux consommateurs ou aux détenteurs de cartes et qu'elles n'ont donc aucune incidence sur notre secteur puisqu'elles ne touchent pas les commerçants.

**M. Bob Dechert:** Pensez-vous qu'elles seront utiles pour les consommateurs et les commerçants, de manière générale? Je parle de ces règles de divulgation.

**M. Jeff van Duynhoven:** Je répète qu'elles n'auront d'incidence directe que sur les clients des commerçants. Comme je l'ai dit dans mon exposé, nous croyons en la transparence et, pour ce qui est des consommateurs, plus de transparence est toujours une bonne chose.

**M. Bob Dechert:** Donc, de ce point de vue, c'est une amélioration.

Êtes-vous d'accord, monsieur Baumgartner?

**M. Jim Baumgartner:** Oui, du point de vue du consommateur, du détenteur de carte, je pense qu'elles sont bien conçues. Elles sont positives du point de vue du détenteur de carte et, comme l'a dit Jeff, la divulgation est une chose que nous pouvons tous améliorer.

Sous cet angle, je réponds oui. Pour ce qui est du commerçant, je pense qu'elles auront moins d'incidence mais, pour ce qui est du consommateur, absolument.

•(1615)

**M. Bob Dechert:** Merci.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Dechert.

Monsieur Thibeault.

**M. Glenn Thibeault (Sudbury, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être venus aujourd'hui.

Je voudrais revenir à certaines questions que posait ma collègue libérale il y a quelques minutes concernant le traitement prioritaire. J'ai besoin de précisions.

Est-ce un système qui est déjà mis en place ou un système qu'on envisage pour l'avenir?

**M. Jeff van Duynhoven:** En ce qui concerne TD, nous ne faisons pas de traitement prioritaire parce que nous n'appuyons pas Maestro

de MasterCard et que la carte de débit Visa n'est pas encore sur le marché. Donc, nous ne faisons encore rien. Comme je l'ai dit, nous appuierons la carte de débit de Visa, et le choix qu'a fait Visa est d'offrir le choix au consommateur au point de vente.

Donc, si un commerçant choisit d'accepter la carte de débit Visa... et c'est important à souligner : le commerçant doit avoir choisi d'accepter cette carte. Donc, il choisit d'accepter à la fois Interac et Visa Débit. Si tel est le cas, et si une carte présentée offre à la fois Interac et Visa Débit, c'est à ce moment-là et seulement dans cette circonstance exacte que le terminal du point de vente offrira un choix au consommateur. Le consommateur pourra alors choisir de traiter la transaction comme une transaction de débit de Visa ou comme une transaction Interac.

**M. Glenn Thibeault:** J'aimerais demander également à Moneris de répondre à cette question mais, à ce sujet, nous avons la semaine dernière des représentants de Visa Canada et je crois qu'ils nous ont dit que, si vous avez une carte de crédit de Visa, vous allez devoir accepter toutes les cartes de crédit et de débit de Visa. Cela va-t-il s'appliquer à un commerçant qui choisit de ne pas prendre la carte de débit?

**M. Jeff van Duynhoven:** Visa a décidé de permettre aux commerçants de choisir la carte de débit séparément des cartes de crédit. C'est la règle communément appelée règle d'acceptation de toutes les cartes qui existe chez Visa. Donc, si vous acceptez une carte de crédit de Visa, vous devez accepter toutes les cartes de crédit de Visa. Toutefois, Visa vient de faire le choix de dire que, si vous ne voulez pas accepter sa carte de débit et rester avec Interac, il n'y aura pas de problème. Ce sera autorisé.

**M. Glenn Thibeault:** Très bien.

Je reviens donc à ma première question pour Moneris.

**M. Jim Baumgartner:** Du côté de Visa, c'est exactement la même réponse. Nous croyons que cette méthode est la plus cohérente. Nous pensons que le consommateur devrait avoir le choix sur le traitement de sa transaction. Nos appareils lui proposent le choix, chez les commerçants qui ont choisi de l'accepter. Nous sommes très heureux que Visa n'a pas choisi d'imposer sa règle d'acceptation de toutes les cartes. Nous pensons que cela aurait été problématique, notamment en ce qui concerne le débit par rapport au crédit.

Cela répond-il à la question pour Visa?

**M. Glenn Thibeault:** Absolument.

**M. Jim Baumgartner:** Pour ce qui est de MasterCard, elle a fait un choix légèrement différent. Elle a réduit le coût de traitement de la transaction. Ses frais de traitement sont maintenant inférieurs à ceux d'Interac, ce qui est positif pour les commerçants, mais sa méthode est un peu différente dans la mesure où ce sont les banques qui nous disent où envoyer les cartes, plutôt que les détenteurs de cartes individuels, et ce sont donc les banques qui prennent la décision.

Du point de vue du commerçant, cela a moins d'importance en ce moment. En fait, dans certains cas, si la société maintient son engagement de maintenir les frais de traitement à un niveau davantage compétitif par rapport à Interac, ce sera une bonne chose pour les commerçants dans la mesure où ils seront facturés sur la base des frais de traitement.

•(1620)

**M. Glenn Thibeault:** J'aimerais un éclaircissement à ce sujet. Si c'est le cas et que je suis le consommateur, je présente ma carte et elle est glissée dans l'appareil. J'ai maintenant en main la commande — je ne sais pas quel est le terme technique pour cet appareil — qui m'offre le choix entre crédit, débit ou « autre ». « Autre » serait Interac, par exemple, car le commerçant devra continuer à offrir cette option, n'est-ce pas?

Donc, si je choisis « débit », ce sera le traitement prioritaire. Le traitement prioritaire sera-t-il plus élevé si je choisis « débit » plutôt que « autre »? Je ne sais pas ce qu'est « autre ». Le commerçant devra-t-il dire au client sur quel bouton appuyer, pour assurer que les coûts sont plus faibles?

**M. Jim Baumgartner:** Dans le cas de Visa, il y a une invite pour choisir Interac ou Visa Débit. Pour ce qui est de la carte que vous allez utiliser, si vous avez une carte de client qui vous permet de sortir des espèces avec votre carte de débit, vous serez invité à choisir entre Visa Débit et Interac. Ça ira toujours dans votre compte bancaire.

Avec MasterCard, il n'y a pas d'invite dans le système actuellement envisagé. Le système n'est pas encore en place, il est en cours de construction. Selon ce qui est prévu, la transaction ne serait pas ralentie par l'invite. Elle ira directement dans Maestro si votre banque émettrice émet Maestro, et nous avons reçu l'instruction d'acheminer les transactions par Maestro.

**Mme Fern Glowinsky:** Voici une précision qui pourrait vous aider. Les instructions figureront sur la carte. Quand vous recevrez votre carte de débit, la carte aura déjà été prédéterminée comme carte de débit d'une banque MasterCard qui offre aussi Maestro. Le traitement de la transaction aura été prédéterminé.

**M. Glenn Thibeault:** Je comprends que l'information y figurera mais cela fait plusieurs mois que nous entendons parler de conditions en petits caractères. Encore une fois, voici un document avec des petits caractères. Or, nous tenons à ce que tout le monde soit bien informé. S'il est possible de remplacer les informations en petits caractères par autre chose, pour que le consommateur soit bien informé, c'est ce que nous souhaitons. Plus nous parlons aux consommateurs des frais d'interchange et de tous les petits frais additionnels que payent les commerçants, plus ils comprennent l'importance de ne pas inonder les commerçants avec de tels frais comme ceux des grandes cartes à privilèges. C'est un élément important.

Pouvez-vous me dire, car personne n'en a encore parlé, si les frais de traitement prioritaire seront plus élevés que les frais typiques d'Interac lorsqu'on choisira le système de débit de Visa ou de MasterCard?

**M. Jim Baumgartner:** Je vais commencer.

Avec Visa, tel que c'est envisagé, ils seront plus élevés car Visa a fixé son niveau d'interchange à un niveau qui est selon nous trop élevé. Elle estime qu'elles offrent une valeur additionnelle mais c'est vrai dans les deux scénarios. Par exemple, si un achat est effectué en ligne et que vous dites que ce n'était pas vous, vous ne serez plus en situation de créancier non garanti avec Interac. Visa et MasterCard ont pour politique de vous protéger, ce qui a manifestement une certaine valeur.

Dans le cas de Visa, ce sera plus cher, peut-être même trois fois plus cher en moyenne. Ça dépendra du commerçant. Avec MasterCard, ce ne sera pas plus cher parce que la société s'est engagée, jusqu'à présent, à être égale ou inférieure à Interac.

**M. Glenn Thibeault:** Nous avons entendu dire que les 250 000 membres de RCC et les 2,4 millions de membres de la FCEI ont des préoccupations avec les frais d'interchange. Au lieu d'ajouter des frais plus élevés, je crois qu'on devrait commencer à voir ce qu'on pourrait faire pour être plus transparents afin de placer tout le monde sur un pied d'égalité.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, monsieur Thibeault.

Monsieur Rota.

**M. Anthony Rota (Nipissing—Timiskaming, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence.

J'ai écouté avec intérêt ce que vous disiez du traitement prioritaire et je voudrais mieux comprendre comment cela se passe au terminal. Est-ce que cela apparaît quelque part? Je sais que vous avez déjà répondu à cette question mais j'aimerais des éclaircissements car je ne comprends pas encore totalement.

Je me présente avec ma carte et je la glisse dans l'appareil. Avec le traitement prioritaire, si j'ai bien compris de Visa ou MasterCard, dépendant du programme qui obtient cette priorité, est-ce que cette priorité sera un avantage pour le commerçant? Comment cela fonctionnera-t-il et qui recevra l'avantage de cette priorité?

**M. Jeff van Duynhoven:** Je peux commencer.

Je ne qualifierais pas Visa Débit de traitement prioritaire car le consommateur aura le choix. Ce qui se passera, c'est que le dialogue au point de vente... Aujourd'hui, si vous utilisez votre carte de débit, le dialogue du terminal vous demandera, après avoir glissé votre carte — et, dans ce cas, ce serait une carte à puce et ça s'appliquerait donc seulement à une transaction à puce — si vous voulez payer par Visa Débit ou par Interac. Vous choisirez Interac en appuyant sur un bouton, comme vous le faites aujourd'hui. Le montant de la transaction apparaîtra, vous le confirmerez, vous introduirez votre NIP, etc., et la transaction sera traitée. Donc, comme consommateur, vous aurez choisi la carte de débit de Visa.

Comme l'a dit James, MasterCard a choisi une méthode différente avec le traitement prioritaire. Donc, la banque a émis une carte comportant Interac et Maestro, et s'il y a une intersection, un commerçant qui accepte la transaction Maestro de MasterCard... Il importe de faire la distinction: le commerçant doit avoir la capacité d'utiliser Maestro. Si c'est le cas, il n'y aura pas de dialogue au terminal parce que la banque et le commerçant se seront déjà entendus à l'avance. La banque a émis à un consommateur une carte qui sera traitée par Maestro et le commerçant a choisi d'accepter Maestro. Dans ce cas, il y aura un traitement prioritaire par Maestro par opposition à Interac.

**M. Anthony Rota:** Et il n'y a donc pas d'entente préalable pour tomber automatiquement par défaut dans l'une ou dans l'autre. Ça dépend de la carte, pas de l'entente du commerçant avec la banque?

•(1625)

**M. Jeff van Duynhoven:** Ça dépend de l'entente du commerçant avec la banque car il faut que le commerçant ait accepté Maestro et/ou Visa Débit. Sans cela, la transaction ne pourra être traitée par aucun de ces deux moyens.

**M. Anthony Rota:** Bien. Je vais passer à autre chose et je reviendrai ensuite au traitement prioritaire.

L'une des choses qui me préoccupent sérieusement est le transfert de responsabilité. L'un des avantages pour le commerçant est qu'il n'a pas à s'inquiéter de la responsabilité lorsqu'il accepte le paiement au moyen d'une carte, que ce soit de crédit ou de débit. Vous vendez en fait vos créances et recevez de l'argent, et vous n'avez plus à vous inquiéter.

Avec le transfert de responsabilité vers le commerçant, deux choses me préoccupent. Premièrement, il y a le coût résultant de l'obligation soudaine de prendre sa propre assurance, car ne pas avoir à faire cela était l'un des gros avantages. Deuxièmement, j'ai entendu dire qu'avec la nouvelle technologie, avec les puces, il y a aussi des changements de terminaux. Pour les gros commerçants, c'est un problème. Cela va coûter de l'argent mais ils peuvent l'assumer. Pour les petits commerçants, toutefois, qui va assumer le coût de ce changement? Auront-ils le choix de ne pas adopter la nouvelle technologie et quelles seront les conséquences s'ils ne l'adoptent pas?

**M. Jeff van Duynhoven:** C'est une excellente question et Jim pourra compléter ma réponse.

Se préparer à l'arrivée des puces a coûté très cher à tous les acquéreurs. Nous avons dépensé des dizaines de millions de dollars pour préparer nos systèmes, parce que nos systèmes devront changer, et l'industrie a probablement dépensé des centaines de millions de dollars pour acheter de nouveaux appareils de points de vente. Je sais que chez Services aux commerçants TD, nous avons dépensé plus de 50 millions de dollars de notre capital ces dernières années pour acheter les nouveaux appareils de points de vente que nous installons car le commerçant typique finit par avoir un accord de location avec nous qui fait partie des services. Donc, dans le tarif mensuel qu'il paye pour la location PDV et l'entretien de l'appareil, nous avons intégré une redondance. Ainsi, j'enverrai un technicien chez le commerçant où nous installerons un nouveau terminal acceptant les cartes à puce, pour un coût qui sera typiquement exactement le même ou plus faible que l'ancien terminal. Nous avons donc équipé ces commerçants.

**M. Anthony Rota:** Voulez-vous dire qu'il n'y aura pas d'augmentation de coût pour le commerçant?

**M. Jeff van Duynhoven:** Oui, pour la grande majorité des commerçants, il n'y a pas eu d'augmentation de coût.

**M. Anthony Rota:** Même pour les petits commerçants?

**M. Jeff van Duynhoven:** C'est exact.

**M. Anthony Rota:** Bien. Je vous laisse continuer.

**M. Jeff van Duynhoven:** Avec le transfert de responsabilité qui se produira en octobre 2010, il n'y aura de risque pour le commerçant que s'il n'a pas d'appareil à carte à puce pour traiter les transactions.

Notre but est d'équiper tous nos commerçants d'appareils acceptant la carte à puce avant octobre 2010, et nous sommes déjà à plus de 60 p. 100. Nous avons déjà équipé 60 p. 100 de nos commerçants. Comme le disait Jim au début, si le commerçant n'est pas capable d'assumer ce risque parce qu'il n'a pas les fonds nécessaires, ou s'il fait faillite, etc., cette responsabilité retombera chez l'acquéreur. Les acquéreurs ne sont pas non plus des fanatiques de cette nouvelle réglementation mais nous avons assumé des dépenses considérables pour aller rééquiper notre clientèle.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, monsieur van Duynhoven et monsieur Rota.

Monsieur Brown.

**M. Gord Brown (Leeds—Grenville, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président. Je remercie les témoins d'être ici aujourd'hui.

Je connais très bien votre activité, du point de vue des commerçants, car j'ai travaillé dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Je suis vraiment très heureux de vous voir ici car nous avons entendu beaucoup de commentaires de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et il est bon que vous puissiez expliquer exactement comment vous travaillez.

M. Rota a posé de bonnes questions et je veux rester sur le même sujet. Pouvez-vous expliquer un peu plus ce transfert de responsabilité et ce qu'il signifiera exactement pour le commerçant? Pourriez-vous peut-être utiliser un exemple, disons du secteur de l'hôtellerie, pour nous permettre de mieux comprendre? Je sais que nous avons accepté de nombreuses cartes au cours des années et je ne pense pas que toutes les cartes seront dotées d'une puce d'ici à 2010. Cela veut-il dire que le commerçant devra assumer une responsabilité qui ne lui incombe pas aujourd'hui?

Je vous laisse tous répondre.

**M. Jim Baumgartner:** Si vous possédez un hôtel, par exemple, en n'ayant pas d'appareil à carte à puce et que vous louez à moi, à Jeff ou à la douzaine de concurrents existants sur le marché, nous vous enverrons d'ici octobre 2010 un technicien qui remplacera votre appareil par un appareil à carte à puce. Une fois que cet appareil aura été installé, il n'y aura pas de responsabilité accrue parce que nous aurons un appareil sur place.

En fait, du point de vue de l'hôtel, vous serez en meilleure position car nos données, au moins jusqu'à présent... Le marché n'a pas encore été inondé de cartes à puce mais, dans la mesure où nous avons eu des transactions par cartes à puce, nos données montrent que le nombre de litiges — si vous aviez auparavant des litiges à l'hôtel, comme « Ce n'était pas moi », etc. — a considérablement baissé.

Moneris appuie l'introduction de la puce au Canada. Nous pensons que c'est un moyen de paiement plus sûr. Nous n'approuvons pas que le transfert de responsabilité se fasse aussi rapidement que maintenant. Nous pensons que c'est une sorte de fardeau dont les commerçants n'ont pas besoin en ce moment.

Disons que vous possédez votre propre appareil, en tant qu'hôtel. Disons que vous avez acheté votre appareil, que vous venez juste d'investir dans cet appareil et qu'il n'est pas équipé pour les puces. Si quelqu'un se présentait à votre hôtel et contestait la transaction en disant « Ce n'était pas moi », et que vous n'avez pas un appareil acceptant les cartes à puce, vous seriez perdant dans ce litige. Il y a donc une responsabilité accrue dans le cas où vous n'avez pas d'appareil acceptant les cartes à puce mais, comme l'a dit Jeff, la très grande majorité des appareils qui seront installés d'ici octobre 2010 seront des appareils à puce.

• (1630)

**M. Gord Brown:** Restons un instant sur ce sujet. Si vous allez à l'hôtel, on prend généralement une empreinte de votre carte et vous signez le registre. Donc, s'il y a un litige, il y a des documents de confirmation. Maintenant, bien sûr, avec la puce et le fait que les gens introduisent leur NIP, ce sera doublé. Mais cela veut-il dire que, pour les cartes qui ne sont pas à puce, cet autre système de confirmation, en termes de responsabilité de quelqu'un qui dit que ce n'était pas lui... Est-ce que ces validateurs en dur seront toujours acceptés?

**M. Jeff van Duynhoven:** C'est une excellente question. C'est exactement ce que j'allais dire car je pense que, dans la première question que vous avez posée, si la carte n'est pas une carte à puce, est-ce que le commerçant a cette responsabilité? La réponse est non, ce n'est pas différent de ce qui prévaut aujourd'hui. C'est seulement si une carte à puce est présentée à un appareil de point de vente n'acceptant pas les cartes à puce. Si la banque, la caisse de crédit ou un autre émetteur ne vous a pas fourni, en tant que consommateur, une carte à puce, la responsabilité est exactement la même et vous ferez exactement ce que vous avez dit aujourd'hui. Vous utiliserez votre empreinte pour prouver que la carte était en fait présente pour cette transaction, s'il y a jamais un litige.

**M. Gord Brown:** Je ne sais pas combien de temps il me reste mais j'ai une question que beaucoup de commerçants poseront, j'en suis sûr, lorsque les cartes de débit de Visa et de MasterCard ou Maestro arriveront. Pourquoi un commerçant ne voudrait-il pas accepter ces produits de débit?

**M. Jeff van Duynhoven:** Dans le cas de Visa Débit, je pense qu'ils aimeraient les accepter pour leur capacité de non-contact, la capacité de règlement par une seule touche, ou pour le commerce électronique ou d'autres transactions sans carte. Ce seront de nouvelles possibilités pour eux d'utiliser cette carte particulière. La raison pour laquelle ils voudraient ne pas l'accepter est qu'Interac fonctionne aujourd'hui comme carte de débit au point de vente. Comme je l'ai dit au début, et comme Jim l'a mentionné, il y a un interchange avec Visa Débit. Donc, au point de vente, à cette étape, juste sur l'équation pure des coûts, il serait douteux qu'ils désirent prendre cette carte. Je répète, ils auront le choix de ne pas accepter Visa Débit au point de vente.

**M. Gord Brown:** Une transaction de débit par Visa aura des frais fixes ou en pourcentage?

**M. Jeff van Duynhoven:** Ça dépendra de l'acquéreur. Ce sont les acquéreurs qui fixent le prix. Aujourd'hui, il n'y a pas de frais d'interchange sur les transactions d'Interac, même s'il y a évidemment un coût pour les commerçants pour que nous traitions les transactions. Dans le cas de Visa Débit, le taux d'interchange électronique — donc quand la carte est là — et de 5 ¢ plus 25 points de base. C'est donc un coût accru pour le commerçant. Mais l'acquéreur doit encore facturer tous ses autres coups, et ce sera au nord de ce montant particulier de transaction.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur van Duynhoven.

Merci, monsieur Brown.

[Français]

La parole est à vous, monsieur Vincent.

**M. Robert Vincent (Shefford, BQ):** Merci, monsieur le président.

Merci d'être ici. J'ai quelques questions.

Plus tôt, vous avez dit que Visa et MasterCard ne retireraient rien du taux d'interchange. C'est bien cela? Expliquez-moi comment il se fait, si elles ne reçoivent aucun argent des acquéreurs et rien non plus des banques, que ce sont ces compagnies qui fixent le taux d'interchange?

• (1635)

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Visa et MasterCard ne gagnent pas d'argent par l'interchange. Leur modèle de revenu repose sur les frais de transaction qui sont facturés aux sociétés de traitement des

commerçants, comme nous, ainsi qu'aux frais de transaction qui sont facturés aux émetteurs. Il est donc dans leur intérêt d'essayer de maximiser le volume d'utilisation du système. Plus il y a de volume de transactions passant dans le système, plus nous devons payer de frais de transaction, plus les émetteurs auront à payer des frais de transaction, et c'est dans leur intérêt. Ce qu'ils doivent faire, c'est d'essayer d'équilibrer les frais d'interchange et de fixer les frais d'interchange de manière à maximiser la participation au système. De cette manière, ils pourront obtenir le plus de volume possible.

Des choses comme le débit sans contact, par exemple, comme l'indiquait Jeff, sont des innovations qui apporteront du volume dans le système, engendreront probablement plus de frais de transaction et feront le bonheur de leurs actionnaires.

[Français]

**M. Robert Vincent:** Vous avez dit plus tôt que vous ne preniez aucune part dans la modification du taux d'interchange des cartes de crédit. Comme Visa et MasterCard ne retirent aucun argent, comment se fait-il que vous n'avez rien à dire à ce sujet même si vous parlez de volume? Si le taux d'interchange était de 1 p. 100, il y aurait autant de volume que s'il était de 2 p. 100. Vous percevez de l'argent sur toutes les transactions et vous dites que les frais d'interchange sont trop élevés.

Comment se fait-il que vous ne posiez pas cette question à Visa et ne lui demandiez pas de baisser le taux d'interchange? Y a-t-il une raison particulière?

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Dans le cas du débit, nous avons eu certains succès avec MasterCard. Elle avait un modèle similaire à celui que Jeff vient de décrire pour Visa. Dans ce cas, nous avons pu, comme d'autres, j'en suis sûr, les convaincre qu'un modèle plus compétitif serait approprié, étant donné leur situation actuelle. Ils ont écouté, je leur en donne le crédit.

Dans le cas du crédit, je pense que le défi, au moins avec leurs cartes à privilèges, a été d'essayer de faire concurrence à American Express qui a traditionnellement une clientèle plus fortunée, des gens qui achètent plus à crédit. La pire chose qui pourrait arriver au système aujourd'hui serait qu'ils ne réussissent pas à faire concurrence à American Express pour attirer cette clientèle fortunée, si les frais d'interchange étaient trop faibles et que les banques décidaient d'émettre des cartes American Express, parce que celles-là coûtent beaucoup plus cher que Visa et MasterCard. Même les cartes à privilèges de Visa et de MasterCard coûtent moins cher aujourd'hui qu'Amex.

[Français]

**M. Robert Vincent:** Je poserais une dernière question.

Pour ce qui est des cartes à puce, vous dites qu'à partir d'octobre 2010, les commerçants seront responsables si des paiements ne se font pas de la bonne façon. Dans ce cas, allez-vous remplacer gratuitement les appareils où l'on glisse la carte à puce ou allez-vous imposer des frais pour changer ces appareils?

Par ailleurs, croyez-vous que les frais d'interchange pourraient diminuer à la suite du transfert de la responsabilité de la carte à puce aux marchands?

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** En ce qui concerne votre première question, sur les frais, nous ne prévoyons pas de hausse de frais résultant du déploiement des nouveaux terminaux. Nous avons probablement environ 140 000 appareils acceptant les cartes à puce chez nos divers commerçants. Nous nous occupons de les rééquiper pour 2010, pour faire en sorte que ceux qui en auront besoin les auront.

Notre tarif moyen de location d'un terminal a baissé ces dernières années. Donc, même si l'équipement coûte un peu plus cher, le tarif réel a baissé et les commerçants n'auront pas à l'assumer. Il y a une exception, celle des commerçants qui possèdent leurs propres appareils. Ce sont généralement de gros commerçants. Ils devront se moderniser et acheter le nouvel équipement pour pouvoir effectuer les transactions. Ils devront apporter des aménagements à leur système. C'est une proposition très dispendieuse pour les gros commerçants, généralement, parce que beaucoup d'entre eux possèdent leurs propres appareils.

Dans le cas des petits commerçants, nous avons tendance à les posséder, et nous avons tendance à les louer.

[Français]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci.

M. Carrier, vous avez une minute.

**M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ):** D'accord.

Bonjour, madame et messieurs. Je voulais revenir sur la question des cartes à primes dont mon collègue a également parlé plus tôt. Qui assume les coûts additionnels de l'interchange dans le cas des cartes à primes?

Vous savez que des coalitions canadiennes et québécoises de détaillants s'opposent à ces cartes, parce que les marchands doivent assumer des coûts supérieurs.

M. Van Duynhoven a répondu que, parfois, vous assumez les coûts additionnels d'interchange pour des cartes à primes.

Ai-je bien compris? Est-ce le cas?

• (1640)

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Ça dépend du commerçant, mais, dans certains cas, si nous avons un taux fixe pour le commerçant, nous finissons par absorber la différence.

[Français]

**M. Robert Carrier:** Étant donné que vous ne fonctionnez pas à perte, je suppose que, de toute façon, ce coût est ajouté à l'ensemble des coûts d'opération que vous facturez à tous les détaillants.

Étant donné que le temps qui m'est accordé est très court, je veux savoir certaines choses. Vous savez que des coalitions recommandent aussi qu'on utilise le système australien pour fixer le taux d'interchange.

Quelle est votre opinion concernant cette proposition?

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** En général, je suppose, j'estime que les contrôles de prix imposés aux entreprises par les gouvernements ont tendance à ne pas marcher. C'est plus un litige commercial.

L'un de mes problèmes à ce sujet, après avoir lu beaucoup d'études, est qu'il y a du pour et du contre. Je ne sais pas si vous avez eu la chance de lire les études, mais il y a beaucoup de contre et un peu de pour, au moins selon les études que j'ai pu lire. Une chose qui

s'est manifestement produite, parce qu'ils n'avaient pas mis American Express dans cette initiative, est que cela a fini par l'avantager injustement, à mon point de vue. En outre, je pense que dans la mesure où vous avez fait cela, dans ce cas particulier — et nous avons vu des banques transférer leur portefeuille de cartes à American Express — les commerçants se sont retrouvés dans une situation bien pire parce que le taux moyen d'American Express est beaucoup plus élevé que ceux de MasterCard et de Visa, même pour les cartes à privilèges.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Baumgartner.

[Français]

Merci, monsieur Carrier.

[Traduction]

Nous allons maintenant entendre le vénérable président de notre Comité permanent des finances, M. Rajotte.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à tous de votre présence.

Je m'adresse à vous, monsieur van Duynhoven, parce que vous nous avez remis une documentation qui sera utile. Ce que je voudrais faire, c'est creuser un peu plus pour mieux comprendre tous les frais qui sont facturés aux commerçants.

Tout d'abord, il y a les frais de transaction des cartes corporatives, commerciales et d'entreprises Visa qui, si je lis bien cette lettre de février 2008, ont augmenté. Il y a des frais de transaction de la carte Visa Infinite, ce qui est nouveau. Il y a des droits d'adhésion de Visa, qui semblent également être nouveaux. Il y a ensuite le taux d'escompte du commerçant qui, surprise, a baissé selon cette documentation.

Selon les informations que nous avons, le taux d'escompte du commerçant comprend les frais d'interchange et d'autres frais. Quelle est la proportion des frais d'interchange dans le taux d'escompte du commerçant?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Encore une fois, cela dépend du commerçant. Cela dépend de la manière dont il assure le traitement et du risque relié à la transaction — s'il s'agit, par exemple, d'une compagnie aérienne, d'une agence de voyages ou d'un magasin de meubles. Toute organisation pour laquelle la livraison est décalée dans le temps entraîne un risque plus élevé pour l'acquéreur. Il est donc difficile de dire ce que c'est dans tous les cas, mais, en moyenne...

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Soixante-quinze pour cent?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui, au moins p. 100, probablement.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Soixante-quinze pour cent du taux d'escompte du commerçant représentent les frais d'interchange. Et ces trois autres frais que vous avez indiqués sont tous inclus dans le taux d'escompte du commerçant?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Non, c'est arrivé quand les taux d'interchange ont changé. Maintenant, ils sont tous variables et il y a des taux d'interchange différentiels pour chaque type de carte. Ainsi, une carte commerciale est assortie d'un ensemble unique de frais ou de taux d'interchange, tout comme une carte Infinite ou une carte standard de consommateur. Ce que nous avons fait, c'est que nous avons tenté d'articuler cela et de le gérer afin que le commerçant comprenne que mes coûts ont augmenté, par exemple, de 20 points de base pour une carte Infinite et de 36 points de base pour une carte commerciale. Nous avons tenté de refléter cela dans l'état de compte et de répercuter ce coût accru dans l'exemple que nous avons montré.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Et pourquoi le taux d'escompte du commerçant baisse-t-il dans cet exemple?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Dépendant de la manière dont le commerçant était géré auparavant, nous n'avons pas répercuté les transactions des cartes commerciales. Comme je l'ai dit dans ma déclaration liminaire, dans certains cas nous avions panaché le taux. Disons par exemple que le taux d'escompte du commerçant était 2 p. 100. Nous sommes peut-être maintenant passés à 1,8 p. 100 plus 20 points de base pour Infinite ou 36 points de base pour une commerciale. Nous avons essayé de dégroupier les divers éléments pour mieux refléter la nouvelle structure mise en oeuvre par Visa.

• (1645)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Donc, si je suis commerçant et que je paye ce taux d'escompte de commerçant, mon taux d'escompte a peut-être baissé. Mes frais d'interchange varient parce qu'il y en a maintenant 21 au lieu de deux. Toutefois, avec ces trois frais, si quelqu'un se présente avec une carte Infinite, il y aura en fait une augmentation pour le premier type et l'introduction de deux frais qui n'existaient pas auparavant, en plus du taux d'escompte du commerçant? Est-ce bien cela?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui, et il pourrait y avoir plus de frais. Il pourrait y avoir les frais standard exigés pour la manière dont la transaction est traitée. Il pourrait donc y avoir des frais différents que nous payons. Le commerçant ne peut plus dire: « Je paye 1,8 p. 100 de taux d'escompte et c'est tout ».

Comme j'ai tenté de l'expliquer, c'est le système qui existait autrefois. Il était beaucoup plus facile pour les commerçants, et il était beaucoup plus facile pour les acquéreurs de faire payer ces frais. Maintenant, avec la complexité, nous avons dû dépenser beaucoup d'argent pour préparer nos systèmes et le secteur a typiquement tenté de dégroupier ces transactions.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Cette complexité vous a-t-elle été imposée par les sociétés de cartes de crédit?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui. Elles changent les taux d'interchange. Elles ne nous consultent pas pour connaître notre avis.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Vous préférez le système beaucoup plus simple qui existait auparavant?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui, j'aurais certainement préféré le conserver parce que nous avons dû dépenser des sommes considérables et il est clair que les commerçants ne sont pas heureux de voir que leurs frais ont augmenté.

**M. Jim Baumgartner:** Je me permets d'ajouter une remarque. Il y a en fait des cas où modifier les frais d'interchange est cohérent, d'après mon expérience. Je ne sais pas si vous avez des cartes de voyage du gouvernement. Vous n'en avez pas? Très bien. J'ai travaillé dans le passé dans le secteur de l'émission des cartes. Autrefois, Diners Club et American Express avaient verrouillé le marché et, quand Visa et MasterCard ont introduit des taux

d'interchange différents pour ces produits particuliers, ils ont permis aux émetteurs de faire concurrence à Amex et à Diners Club dans cet espace.

En outre, dans certains cas, pas encore ici au Canada, mais je pense que ce serait une bonne chose, lorsque les commerçants communiquent des données additionnelles, comme avec les cartes d'achat — je crois que vous avez un programme de cartes d'achat —, ces données aident les entreprises à maîtriser leurs dépenses. Il y a donc de bonnes raisons pour graduer les frais d'interchange, afin d'inciter les commerçants à faire ça.

On ne peut donc pas dire qu'un système d'interchange plus complexe soit foncièrement mauvais même si, globalement, il a rendu nos vies beaucoup plus complexes.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Malheureusement, mon temps de parole est écoulé, mais je vous remercie.

Si vous avez d'autres informations permettant d'expliquer aux membres du comité tous les nouveaux frais et ceux qui ont été augmentés, ce serait utile. Nous avons une assez bonne explication d'un modèle quadripartite, mais toute information complémentaire sera toujours utile.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Rajotte.

Monsieur Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur le président.

Je reviens à cette question que je voulais poser concernant le traitement prioritaire et les nouveaux terminaux. Les commerçants seront-ils impliqués là-dedans? Ont-ils le choix de ne pas adhérer au traitement prioritaire et de conserver le système actuel ou seront-ils progressivement obligés d'y adhérer?

**M. Jim Baumgartner:** Si les commerçants ne veulent pas accepter Maestro, nous n'allons certainement pas les y obliger.

**M. Glenn Thibeault:** Et Visa?

**M. Jim Baumgartner:** Oui, avec Visa, il y aura une invite au point de vente. En outre, les commerçants devront également choisir s'ils veulent accepter Visa Débit.

**M. Glenn Thibeault:** Merci.

**M. Jim Baumgartner:** Seulement tant que Visa n'imposera pas sa règle obligeant à accepter toutes les cartes, ce qui est un élément très important de la réponse.

**M. Glenn Thibeault:** Merci.

Je voudrais passer à la question de responsabilité et à certains des frais dont nous avons entendu parler. J'ai constaté avec intérêt, après la faillite — c'était en avril, je crois — de Conquest Vacations qu'elle avait dit que les exigences irréalistes et déraisonnables des sociétés de traitement des cartes de crédit étaient l'un des facteurs déterminants de son échec. Selon un article du *Globe and Mail*, ces sociétés l'auraient obligée à conserver 900 millions de dollars. Je pense que cette question a été réglée, mais je n'en suis pas sûr.

Pourriez-vous nous donner des précisions sur cette question de conserver de l'argent en réserve, et sur les déclarations des sociétés?

**M. Jim Baumgartner:** Avec grand plaisir, et merci d'avoir posé la question.

Faisons d'abord une distinction entre une compagnie aérienne et une agence de voyages. Il y a des agences gouvernementales qui régissent les agences de voyages. Je ne sais pas si vous connaissez TICO — il y a également un fonds au Québec — qui protège les voyageurs. Elle exige que les agences placent les fonds des voyages futurs en dépôt. Si vous achetez un voyage pour Cancun en juin, par exemple, pour un millier de dollars, et que vous l'achetez d'une grande agence de voyages, l'agence doit placer l'argent dans un fonds de confiance. Toutefois, si elle fait faillite et que vous êtes la société de traitement des transactions, vous allez contester la transaction avec votre émetteur de cartes. Nous, en tant que société de traitement pour les commerçants, allons devoir absorber cette somme si l'agence fait faillite. Donc, dans le cas des agences les plus incertaines, nous exigeons aussi des dépôts.

Les agences de voyages sont donc doublement pénalisées parce que les fonds détiennent leur argent et, en fin de compte, si la somme est facturée sur une carte de crédit, la société de traitement est facturée. C'est un vrai problème pour ce secteur. Si quelqu'un pouvait faire quoi que ce soit pour aider ce secteur, ce serait très utile parce qu'il en a vraiment besoin. Je crois que Conquest a été en partie victime de cette situation.

Ce régime ne vaut pas pour les compagnies aériennes. Nous traitons les transactions des deux secteurs. Dans le cas des compagnies aériennes, nous avons un grand département du crédit qui fait l'analyse du risque. Si votre compagnie aérienne est prospère et a beaucoup de liquidités, nous n'exigeons pas de dépôt. Par contre, si elle est chancelante ou a des difficultés, nous exigerons peut-être un dépôt pour nous protéger contre les risques dont je viens de parler.

• (1650)

**M. Brian Crozier:** Puis-je ajouter quelque chose au sujet de Conquest?

Avez-vous déjà remarqué que vous ne pouvez pas acheter de billet d'avion au Canada si vous n'avez pas de carte de crédit? Je vous le confirme, vous ne pouvez pas acheter de billet d'avion si vous n'avez pas de carte de crédit. Nous sommes le seul pays au monde à agir ainsi.

Si vous voulez vraiment aider cette industrie, vous devriez aider les gens à utiliser leur argent pour faire ce genre de paiement en ligne. Air Canada a besoin de l'aide de UseMyBank pour pouvoir accepter les paiements de ses clients en temps réel, à un tarif compétitif avec ceux de Visa et MasterCard. Au lieu d'empiler les règlements, il vaudrait mieux aider la concurrence à faire baisser ces tarifs.

La technologie existe depuis 10 ans et nous sommes le seul pays à ne pas l'utiliser. Nous avons Visa et MasterCard qui veulent garder tout le marché pour elles-mêmes. Nous avons des services bancaires en ligne et nous avons des clients qui souhaitent recevoir ces paiements, mais ce n'est pas possible.

Si vous achetez un voyage de 5 000 \$, vous n'avez pas à payer 3 p. 100 à Visa pour faire ça. Vous pouvez le faire pour beaucoup moins que 150 \$. Voilà ce dont nous parlons.

Chez UseMyBank, nous n'offrons que des services en ligne. Quand vous parlez de points de vente, nous n'y sommes pas. Dans le monde des services en ligne, par contre, je pense que le Canada doit pouvoir offrir plus d'options aux clients qui souhaitent faire leur paiement en espèces. S'ils veulent utiliser Visa, ils peuvent utiliser

Visa. S'ils veulent autre chose, il faut leur offrir le choix. Conquest Vacations, je pense, n'aurait pas fait faillite si elle avait eu cet avantage, cet avantage compétitif lui permettant d'offrir au client la possibilité de faire un paiement par débit.

Trente à quarante pour cent des gens n'ont pas de carte Visa ou MasterCard. Si vous n'avez pas de carte de crédit, vous ne pouvez pas acheter en ligne. Ça ne semble pas juste. Il me semble qu'on devrait avoir deux systèmes pour refléter les mêmes valeurs que dans le monde réel, où l'on peut payer en espèces, par débit ou par crédit. Quand on est sur Internet, on est limité à une carte de crédit.

Je pense que le Canada devrait adopter un règlement ou quelque chose pour permettre aux commerçants d'accepter les paiements en espèces des clients qui décident qu'ils veulent utiliser leur banque en ligne. Ça me semble cohérent.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, monsieur Crozier, c'était utile.

Merci, monsieur Thibault.

Monsieur Lake.

**M. Mike Lake (Edmonton—Mill Woods—Beaumont, PCC):** Je m'adresse à M. van Duynhoven.

Je reviens à la lettre et à l'état de compte que vous nous avez fourni. Je ne sais pas si cela m'a apporté grand-chose, cet état de compte. Vous allez peut-être pouvoir m'aider.

Vous avez dit que la lettre est destinée à clarifier la situation pour les clients, en quelque sorte, mais je constate que vous utilisez un exemple dans votre tableau. Vous parlez des frais de transaction par carte de consommateur, carte commerciale et carte d'entreprise, et vous utilisez un exemple. Avec le changement des frais, une transaction de 75 \$ traitée par votre société coûtera environ 9 ¢ sous de plus qu'actuellement. Je suppose que vous avez pris cet exemple pour montrer que ce n'est pas une grosse augmentation. Ensuite, avec les frais de transaction de la carte Infinite, qui sont des nouveaux frais — 50 points de base —, il n'y a pas d'exemple. Je suppose qu'il serait facile de calculer les frais pour la même transaction de 75 \$. Si je ne me trompe, ils s'élèveraient à environ 37,5 ¢.

Pourquoi n'y a-t-il pas d'exemple ici?

• (1655)

**M. Jeff Van Duynhoven:** C'est une excellente remarque et plusieurs de nos clients l'ont également souligné. C'est essentiellement un oubli de notre part.

**M. Mike Lake:** C'est drôle, ces oublis se produisent souvent quand le changement se fait au détriment du client.

**M. Jeff Van Duynhoven:** Comme je l'ai dit, nous attachons beaucoup d'importance à la transparence. Quand nous voyons ce que font certains de nos concurrents, nous sommes encore très transparents. Nous avons clairement indiqué... Dans cet exemple, vous avez raison, c'est 50 points de base en plus. Nous avons appris que certains clients ne comprennent pas la notion de points de base. Nous n'avons pas mis d'exemple tangible dans ce cas particulier.

**M. Mike Lake:** Cela souligne l'importance des communications et les problèmes correspondants.

Au sujet de ces frais additionnels, je m'interroge sur les frais de transaction de Visa Infinite. Certaines personnes ont parlé de 20 points de base, mais, dans la lettre, vous parlez de 50 points de base. Pourquoi la différence? Est-ce que Services aux commerçants TD gagne de l'argent en plus ou fait payer plus aux clients pour l'utilisation de la carte Infinite?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui et, dans cet exemple, c'est 50 points de base. Pour répondre directement à votre question, oui, certains commerçants payent plus que 20 points de base.

**M. Mike Lake:** Services aux commerçants TD gagne donc plus d'argent maintenant. Ce n'est pas plus compliqué pour vous d'exécuter cette transaction, mais vous la faites payer plus cher.

**M. Jeff Van Duynhoven:** Nous la faisons payer plus cher parce que, comme je l'ai dit, les changements aux systèmes nous ont coûté des millions de dollars pour pouvoir traiter ces transactions à coûts supplémentaires. Nous devons pouvoir recouvrer nos coûts. Comme toute bonne entreprise, nous calculons nos coûts et nous voyons comment nous pouvons faire de manière juste et transparente. C'est ce que nous avons fait ici.

**M. Mike Lake:** Ce sont essentiellement des coûts d'équipement.

**M. Jeff Van Duynhoven:** D'équipement et de technologie. C'est moins une question d'équipement puisque ce n'est pas un appareil de point de vente. C'est plus pour nos propres systèmes de traitement internes.

**M. Mike Lake:** Bien. Ce qui m'intéresse, ce sont les appareils des points de vente.

J'examine l'autre document que vous avez déposé. Peut-être pourriez-vous nous expliquer brièvement en nous disant qui fixe quoi et qui reçoit quoi.

Tout d'abord, je constate qu'il y a des frais de location de 35 \$. S'agit-il de la location de l'appareil que l'on tient en main?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Encore une fois, c'est un état de compte d'illustration. Les frais du client dépendent de la négociation individuelle avec lui et du type d'équipement qui l'utilise. A-t-il un appareil autonome de point de vente? Veut-il aussi un pavé de NIP? Dans ce cas, je dois acheter deux éléments. Tout dépend vraiment des préférences du client et de ce dont il a besoin pour son commerce.

**M. Mike Lake:** Tout en haut du résumé des frais, cette somme va à Visa, n'est-ce pas?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Non, c'est ce que nous appelons le taux d'escompte du commerçant. Nous sommes seulement un acquéreur de Visa. Nous traitons aussi les transactions de MasterCard, mais nous ne facturons pas les transactions de MasterCard. C'est compliqué, à la différence de Moneris qui...

**M. Mike Lake:** Ce commerçant recevrait aussi un état de compte séparé pour MasterCard.

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui, un état de compte pour MasterCard. C'est une séquelle du fait que le Bureau de la concurrence n'autorisait pas auparavant la dualité au Canada. Cette restriction a été levée en novembre dernier, mais cette séquelle reste. Nous traitons les transactions d'Interac et de Visa pour nos commerçants directement.

**M. Mike Lake:** Donc, le taux d'escompte de Visa est fixé par Visa.

**M. Jeff Van Duynhoven:** Non, c'est notre taux d'escompte du commerçant. Nous avons choisi de répercuter ces frais. Le taux d'escompte de Visa est fixé par Services aux commerçants TD et cela correspond aux frais que nous faisons payer au commerçant pour traiter ses transactions de cartes de crédit Visa.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Monsieur McTeague.

**L'hon. Dan McTeague (Pickering—Scarborough-Est, Lib.):** Je remercie les témoins d'être ici.

Je préviens tout le monde que le prix de l'essence va baisser d'un sou cette nuit dans certaines régions du pays.

À l'étranger, on semble s'inquiéter du fait que Visa et MasterCard tentent d'entrer sur le marché des cartes de débit. Je pense qu'il incombe aux membres du comité de déterminer s'il y a un processus par lequel la compensation des débits se fera en dehors du Canada. Y a-t-il un danger? J'ai posé la question à M. Staunton qui m'a dit que non, mais sa réponse n'était pas claire. Il m'a garanti que la chambre de compensation pour le traitement des débits ne se trouverait pas en dehors du Canada, ce qui risquerait de poser des problèmes du fait de la Patriot Act des États-Unis et de nos propres lois sur la protection des renseignements personnels.

Monsieur van Duynhoven?

• (1700)

**M. Jeff Van Duynhoven:** Nous traitons ces transactions. Tout est traité au Canada. Nous n'envoyons pas d'informations à l'extérieur du pays. Toutefois, nous envoyons des informations à Visa, qui est une société mondiale. Lors d'une session technique, nous transmettons les informations à Visa dans nos locaux. Nous les donnons à un serveur de Visa qui les place ensuite sur son réseau mondial. Je ne saurais vous dire comment les transactions sont acheminées. Je pense que c'est la même chose pour MasterCard.

**L'hon. Dan McTeague:** Donc, nous ne pouvons pas être certains que les informations ne se retrouveront pas aux États-Unis ou dans un autre pays?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Aujourd'hui, les cartes de crédit sont traitées mondialement. Je ne peux pas vous donner d'assurance, non.

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur Baumgartner.

**M. Jim Baumgartner:** Quant à savoir comment circulent les électrons, je crois que, dans le cas de Visa, ces serveurs vont soit à McLean, en Virginie, soit à Denver. Dans le cas de MasterCard, je crois que c'est à St. Louis ou à Kansas City. C'est quelque chose que nous devrions pouvoir vous confirmer, ou nous pourrions peut-être demander aux sociétés de cartes de nous le dire.

**L'hon. Dan McTeague:** Je pense que cela soulève tout un nouveau domaine de préoccupation pour le comité.

Monsieur Baumgartner, au sujet de l'acheminement prioritaire et des nouvelles machines de points de vente, avec l'avènement des cartes à puce et la probabilité de leur omniprésence dans quelques années, est-il concevable qu'un commerçant puisse refuser d'utiliser les nouvelles machines de traitement prioritaire? Vous avez dit qu'ils ont le choix de ne pas les accepter — Maestro, par exemple —, mais, considérant l'évolution de ces cartes, n'est-il pas probable qu'un refus de leur part serait leur arrêt de mort?

**M. Jim Baumgartner:** Dans le cas des cartes à puce, elles remplaceront essentiellement les cartes à bande magnétique d'aujourd'hui. Visa et MasterCard, ainsi que les émetteurs d'Interac, ont l'intention de remplacer progressivement toutes leurs cartes par des cartes à puce. Nous avons constaté que, du point de vue des commerçants, la carte à puce est une chose positive. Nous avons constaté qu'il y a moins de litiges du type « Ce n'était pas moi ». La plupart des pays sont en train de passer à la carte à puce. Nous avons une présence importante aux États-Unis et nous essayons d'encourager les Américains à l'adopter aussi. La plupart des pays, notamment en Europe, passent à la carte à puce. La France l'a adoptée il y a déjà longtemps, et c'est puce-et-NIP qui, je crois, est la solution ultime pour la plupart...

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur Baumgartner, la technologie existante ne fonctionnera pas avec cette carte. On ne pourra pas utiliser les mêmes machines. Je comprends ce que vous voulez dire. Soyons honnêtes, il y aura des nouvelles machines et les commerçants ne pourront pas les refuser. S'ils ne peuvent pas accepter la nouvelle technologie des cartes à puce et les frais qui vont avec, ils pourront tout aussi bien fermer leurs portes.

**M. Jim Baumgartner:** Ce n'est pas tout à fait exact, dépendant du type de commerçant. Si vous êtes un commerçant qui a très peu d'activité de litige, comme un restaurant, où pratiquement personne ne conteste la qualité du repas et où il y a très peu d'annulation de transactions, vous n'aurez peut-être pas besoin d'un appareil à puce. N'oubliez pas que les cartes auront toujours une bande magnétique au verso. Par exemple, quand vous irez aux États-Unis ou dans un pays n'acceptant pas les cartes à puce et que vous voudrez acheter quelque chose, vous aurez toujours la bande magnétique. L'émetteur aura besoin de cela pour vous permettre de faire des achats, disons aux États-Unis. Nous devons toujours être en mesure de traiter les transactions à bande magnétique puisque nous avons des clients américains qui viennent au Canada.

**L'hon. Dan McTeague:** J'ai une question très simple pour vous, monsieur Baumgartner, sur un cas très compliqué. Quelqu'un m'a parlé d'un problème de frais facturés pour des achats non qualifiés. Il semblerait que les frais aient été imputés aux mauvais éléments sur la facture, certains pour des achats qualifiés, d'autres pour des achats non qualifiés. Je me demande, considérant l'exemple que vous avez donné, ce que cela signifie pour les commerçants du point de vue de l'acceptation des cartes, quand ils ne savent pas quel est le volume de cartes non qualifiées. Le problème d'un certain nombre de ces sociétés est que les articles pour lesquels quelque chose peut être facturé peuvent ne pas refléter le nombre réel ou le genre de carte de client qu'ils ont, et ils n'ont évidemment pas le droit de refuser. Comment peuvent-ils sortir de ce dilemme et y a-t-il des cas où vous pourriez les facturer pour le mauvais article sur la facture que vous leur fournissez?

•(1705)

**M. Jim Baumgartner:** Je ne crois pas. Nous avons aussi des rapports qui indiquent chaque transaction précise pour que le commerçant puisse la vérifier, en indiquant si c'est une transaction qualifiée ou non. Si une erreur est commise, nous allons évidemment la corriger. Oui, merci.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Baumgartner et monsieur McTeague.

Nous passons maintenant au député de Burlington, monsieur Wallace.

**M. Mike Wallace (Burlington, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins d'être ici. C'est une discussion très intéressante.

Je vais m'en tenir à la méthode de TD et, si vous voulez sortir les documents, c'est le moment.

Ce dont se plaignent les commerçants jusqu'à présent, c'est que le système est très compliqué, et vous ne l'avez pas simplifié aujourd'hui. Sur votre état de compte, au sommaire des frais, pouvez-vous me dire si les frais d'interchange figurent dans les frais que je vois au bas de la page?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Les frais d'interchange ne figurent pas ici, mais, comme je l'ai dit plus tôt, ils constituent la plus grosse partie des frais composant le taux de prestation de Visa.

**M. Mike Wallace:** Ils ne sont pas dans la liste. J'ai reçu 824 \$ et je n'ai aucune idée de ce que vous faites des ventes par paiement direct ou des rétrofacturations — je sais ce qu'elles sont, mais je ne sais pas ce que vous en faites — ni des retours. En faisant le calcul, je suis arrivé à 2,7 p. 100, mais cela ne comprend pas les frais d'interchange, n'est-ce pas?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Il n'y a pas d'autres frais. Si vous avez pris les 824 \$, c'est le montant total que nous avons facturé à ce client.

**M. Mike Wallace:** Donc, ça comprend tous les frais...

**M. Jeff Van Duynhoven:** Ça comprend tous les frais que nous facturons au commerçant.

**M. Mike Wallace:** Comment traitez-vous, pour le commerçant, les ventes par paiement direct de 9 600 \$? Sont-elles facturées ici en bas, pour la transaction de chacune de ces 224 transactions? Font-elles partie de ceci, en bas?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui, dans l'exemple, nous avons le sommaire des frais. Vous voyez un PDI, ou frais de transaction pour paiement direct par Interac. Dans l'exemple, c'est 8 ¢ par transaction multipliés par 224, soit en gros 18 \$.

**M. Mike Wallace:** Donc, pour faire le calcul, si j'ajoute les chiffres des transactions du haut et que je les divise par 824 \$, j'obtiens approximativement mon coût par transaction, dépendant de ce qu'était la transaction.

**M. Jeff Van Duynhoven:** Si vous voulez calculer un taux d'escompte moyen, oui.

**M. Mike Wallace:** Si je veux bien gérer mon commerce, je dois le connaître approximativement. Je ne vais pas l'assumer, je vais le répercuter sur les clients et je dois donc avoir une idée de ce que je paye pour pouvoir le répercuter. La première somme, l'escompte de Visa, vient chez vous, n'est-ce pas?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Tous ces frais viennent chez nous. Nous percevons tous ces frais.

**M. Mike Wallace:** Oui, mais celui-là est pour vous. Les frais de transaction pour les 224, et c'est ce que je paye, ce sont les 8 ¢, n'est-ce pas? C'est votre total. La machine PDV, c'est 35 \$ par mois?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui, et je répète que c'est un exemple. Ça peut aller de 20 à 35 \$ par mois pour la location de la machine. Et, comme je l'ai dit, ça dépend...

**M. Mike Wallace:** On peut l'acheter?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Oui, vous pouvez l'acheter.

**M. Mike Wallace:** Combien ça vaut?

**M. Jeff Van Duynhoven:** La plupart des clients préfèrent la louer parce que nous avons ce que nous appelons une promesse de maintenance de quatre heures. Autrement dit, nous promettons que, dans au moins 90 p. 100 des cas, si vous nous appelez parce que votre terminal est brisé, nous aurons un technicien sur place. Nous avons 250 techniciens dans tout le pays.

**M. Mike Wallace:** D'accord.

Je comprends les taxes. Les droits d'adhésion de Visa... C'est un pourcentage négocié entre vous et le détaillant?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Dans notre cas, c'est le transfert direct des droits d'adhésion à Visa. Visa nous fait payer six points de base plus la TPS, et c'est ce que reflètent ces 6,3 points de base.

**M. Mike Wallace:** Il y a ensuite les frais de rajustement du taux d'escompte Visa, pour 68,15 \$, dans votre exemple. Et vous expliquez ce que c'est trois pages plus loin.

Pouvez-vous me dire la différence entre Infinite standard — Infinite électronique, je suppose —, commerciale standard et commerciale...? Quelle est la différence entre le standard et l'électronique?

**M. Jeff Van Duynhoven:** Il y a différents types de transactions. J'ai indiqué comment le commerçant traite ces transactions.

Une transaction électronique est une transaction qui est glissée — donc la carte est là — ou une transaction avec puce, où la puce est introduite dans le terminal. Pour celles-là, nous savons que la carte est là et il y a moins de chances de refus.

Les transactions standard sont celles où la carte n'est pas présente. J'ai mentionné que les transactions en ligne sont standard parce que vous achetez sur un site Web et que la carte ne se trouve pas physiquement chez le commerçant. Donc, Visa a des frais d'interchange différentiels pour ces transactions. Et nous ventilons tous ces types de cartes, où nous avons facturé une prime pour ces types de cartes...

● (1710)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Wallace, et merci beaucoup, monsieur van Duynhoven.

[Français]

Monsieur Carrier.

**M. Robert Carrier:** Bonjour.

Je vais continuer à parler des cartes à primes. J'ai parlé du modèle australien qui est recommandé par la coalition des détaillants. Vous dites ne pas être tellement d'accord parce que vous êtes davantage en faveur de la libre concurrence.

Étant donné que vous ne traitez que les paiements... Les cartes de crédit répondent à un besoin pratique. Donc, selon moi, on va continuer à les utiliser parce qu'elles sont très pratiques. J'ai l'impression que vous n'y perdriez pas au change, si le taux d'interchange était fixé.

Pourquoi n'êtes-vous pas en faveur d'un taux maximum réglementé?

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Bien sûr, oui. Les différents produits qui sont dans la nature, y compris les produits de cartes commerciales, etc., ont des caractéristiques comportementales différentes. C'est mon opinion. Je pense que des niveaux d'interchange différents sont justifiés pour inciter des types de comportement différents. Je crois aussi qu'un élément absent, y compris dans le cas d'American Express, dans toutes ces discussions concerne le fait que nous

aurions une conséquence indésirable si nous imposions l'exemple australien. Et cela pourrait être que la communauté émettrice décide qu'il est dans l'intérêt de ses actionnaires d'émettre des cartes American Express plutôt que Visa ou MasterCard. Les frais facturés sur ces cartes et les frais que les émetteurs recevraient avec ces cartes seraient spectaculairement supérieurs à ce qu'ils reçoivent actuellement.

Je pense que c'est une combinaison de ces deux choses, et aussi — mais je n'en suis pas sûr — le potentiel d'innovation réduit avec des choses comme la carte sans contact, par exemple, et des choses comme la puce qui, je le répète, est à mon avis une très bonne chose pour le consommateur canadien rien que du point de vue de l'intégrité des données... Des exemples comme ceux-là, selon moi, sont le fruit d'un marché libre et je ne sais pas si, dans un marché plus restrictif, nous aurions ce type d'innovation.

[Français]

**M. Robert Carrier:** De la façon que vous le dites, ça semble beau, mais d'après la position des détaillants, ce sont eux qui doivent assumer des taux supérieurs pour l'utilisation de cartes à primes. Ce sont eux qui ont le problème; ce n'est pas vous. Il est facile pour vous de parler de libre concurrence et d'offrir différents gadgets pour vendre plus de cartes ou pour en susciter l'utilisation. Il y a un problème à régler du côté des détaillants. Qu'en pensez-vous?

Êtes-vous opposé à l'inclusion d'American Express dans une réglementation du taux d'interchange?

[Traduction]

**M. Jim Baumgartner:** Certainement. En ce qui concerne les cartes à privilèges, l'une des choses que j'ai examinées récemment était la différence des comportements. Leurs détenteurs ont-ils des caractéristiques de comportement différentes? La réponse est oui.

Je pense que MasterCard a dit qu'elle a un montant de dépense moyen dans son portefeuille de 24 000 \$ pour être admissible à une carte à privilèges. Quand j'ai examiné le comportement par catégorie de commerçants — et c'était seulement le mois dernier, donc sur des données d'un seul mois —, la taille moyenne des transactions de ces détenteurs de cartes était notablement plus élevée. Elle était beaucoup plus élevée que je ne le pensais. La plus basse était dans la catégorie des stations d'essence, où leurs cartes étaient un peu plus grosses, mais les dépenses n'étaient pas beaucoup plus élevées; c'était un peu plus dans l'alimentation et ça pouvait monter jusqu'à 40 p. 100 dans certaines catégories de commerçants.

Il est donc clair que ces clients apportent de la valeur aux commerçants, mais, en fin de compte, ça coûte plus cher aux commerçants qu'auparavant. En grande mesure, je pense que c'est pour cette raison que nous sommes ici aujourd'hui, parce que les augmentations ont été beaucoup plus agressives que ce à quoi tout le monde s'attendait, et que personne n'avait vraiment une bonne idée de combien de cartes à privilèges il y aurait réellement. Les commerçants ne pouvaient pas dresser de budget en conséquence et je pense que cela a manifestement causé des problèmes. Je pense que votre association est un très bon exemple de ces problèmes.

● (1715)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, monsieur Baumgartner.

[*Français*]

Merci, monsieur Carrier.

[*Traduction*]

Cela met fin à la période de questions et de commentaires des membres du comité.

Je remercie beaucoup les témoins de leur comparution. Vos témoignages nous seront très utiles pour rédiger notre rapport.

Nous allons suspendre la séance deux minutes pour permettre aux témoins et aux membres du public de sortir, après quoi nous reprendrons à huis clos pour discuter de nos travaux futurs.

La séance est levée.

[*La séance continue à huis clos.*]

---







**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.**