



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des finances

---

FINA • NUMÉRO 077 • 1<sup>re</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 19 avril 2007**

**Président**

**M. Brian Pallister**

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

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

## Comité permanent des finances

Le jeudi 19 avril 2007

• (1100)

[Traduction]

**Le président (M. Brian Pallister (Portage—Lisgar, PCC)):**  
Bonjour tout le monde.

Bienvenue à nos témoins. Merci beaucoup d'être venus. Merci aussi de nous avoir envoyé à l'avance des documents qui ont certainement beaucoup intéressé les membres du comité.

Je demanderais aux caméras de sortir maintenant de la salle. Merci beaucoup.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous avons là une séance d'information sur les frais de guichet automatique bancaire et les paiements électroniques.

Nous avons deux heures ce matin. Vous savez que vous avez cinq minutes chacun pour couvrir un sujet très important. Nous savons que c'est très court. Je vous indiquerai lorsqu'il ne vous restera plus qu'une minute. Je devrai vous interrompre après cinq minutes afin que nous ayons le temps d'avoir un échange avec les membres du comité.

Merci encore. Nous vous sommes très reconnaissants d'être venus.

Nous commencerons par la CIBC, Sonia Baxendale.

**Mme Sonia Baxendale (première vice-présidente à la direction, Marchés de détail, Banque Canadienne Impériale de Commerce):** Merci beaucoup et bonjour.

C'est avec plaisir que je vous expose le point de vue de la Banque CIBC sur les questions des choix et de la concurrence dans le marché des services bancaires au Canada.

Permettez-moi tout d'abord de vous donner un bref aperçu de l'approche de la Banque CIBC pour bonifier les services offerts à ses clients et maintenir sa position concurrentielle. La Banque CIBC a consenti — et continue à consentir — des investissements importants dans tous ses canaux de distribution afin d'améliorer l'accessibilité et la gamme de services que nous offrons à nos clients. En conséquence de ces investissements, nous exploitons aujourd'hui l'un des plus importants réseaux de centres bancaires, de guichets automatiques bancaires (GAB), de services bancaires téléphoniques et de services bancaires en direct au Canada. La Banque compte quelque 1 050 centres bancaires au Canada et nous avons amélioré notre réseau pour l'adapter à l'évolution du marché. À cette fin, nous avons entrepris d'ouvrir, de déplacer et d'agrandir 70 centres bancaires au cours des cinq prochaines années.

Nos services bancaires téléphoniques et nos services bancaires en direct occupent déjà des positions de chef de file sur le marché. En fait, le site Web à l'intention de la clientèle de la Banque CIBC vient d'être classé au premier rang parmi les grandes banques canadiennes par une société d'étude de marché indépendante.

Nous avons aussi établi le deuxième réseau de GAB en importance du pays, qui compte plus de 3 800 guichets bancaires,

soit 23 p. 100 de tous les GAB exploités par des banques au Canada. Plus tôt ce mois-ci, nous avons annoncé l'achèvement d'un programme de mise à niveau de 90 millions de dollars sur plusieurs années de notre réseau de GAB afin d'améliorer l'accès pour les personnes handicapées, de rehausser la sécurité et de permettre de nouvelles opérations. Ainsi, nous avons doublé le nombre de GAB CIBC accès pour tous, qui sont passés de 610 en 2004 à 1 200 aujourd'hui. Ces guichets sont installés à une hauteur accessible aux fauteuils roulants et sont munis de prises audio pour écouteurs personnels, de barres d'appui et d'un meilleur éclairage.

Nous avons aussi donné aux clients la possibilité de compléter leurs retraits plus rapidement et nous avons ajouté un calculatrice pour les aider à faire le total de plusieurs dépôts. Nous avons en outre mis au point de nouvelles caractéristiques des GAB pour faire échec aux dispositifs de contrefaçon de cartes et sécuriser les comptes de nos clients. Les clients trouveront des GAB de la Banque CIBC, outre dans les centres bancaires, dans les dépanneurs, universités, collèges et hôpitaux ainsi que dans les magasins Loblaws, où se trouvent les guichets automatiques services financiers le Choix du président.

En investissant dans un réseau aussi important, nous offrons à nos clients un large accès, une grande commodité et un vaste choix. Nous leurs donnons aussi l'occasion d'éviter les frais supplémentaires en utilisant notre réseau plutôt que ceux d'autres banques ou les guichets génériques. En fait, près de 90 p. 100 de toutes les opérations effectuées par les clients de la Banque CIBC par l'intermédiaire de GAB le sont à nos guichets, ce qui signifie qu'ils n'ont pas à payer de frais supplémentaires. Ces investissements dans notre réseau de GAB, ainsi que dans nos centres bancaires, nos services bancaires téléphoniques et nos services bancaires en direct représentent la façon dont la banque CIBC réagit à la concurrence sur le marché des services financiers au Canada.

Nous avons pris des mesures pour répondre aux besoins particuliers des étudiants, des aînés et des personnes handicapées. Par exemple, le compte Avantage CIBC pour les aînés permet à nos clients âgés de 60 ans et plus d'effectuer un nombre illimité d'opérations sans frais par le canal CIBC de leur choix, ainsi que d'obtenir des traites bancaires et des mandats sans frais. La CIBC entend offrir à ses clients les solutions financières les plus commodes, accessibles et abordables.

Je vous remercie. Je suis à votre disposition pour répondre à vos questions et prendre note de vos commentaires.

• (1105)

**Le président:** Merci beaucoup de votre exposé.

Nous allons maintenant passer au représentant du Bureau de la concurrence, M. Richard Taylor. Bienvenue. Vous avez cinq minutes.

**M. Richard Taylor (sous-commissaire, Direction générale des affaires civiles, Bureau de la concurrence):** Merci, monsieur le président et mesdames et messieurs, membres du comité. Le Bureau de la concurrence se réjouit de cette occasion de prendre part à l'examen des frais d'utilisation des guichets automatiques et des paiements électroniques. Mes commentaires porteront aujourd'hui sur l'ordonnance du tribunal délivrée à l'encontre de l'association Interac en 1996. Je souhaite toutefois commencer par une brève description du mandat et du rôle du Bureau de la concurrence et de la Loi sur la concurrence.

[Français]

Le Bureau de la concurrence est responsable de l'administration et de l'application de la Loi sur la concurrence. La loi a pour objet de préserver et de favoriser la concurrence au Canada dans le but de stimuler l'adaptabilité et l'efficacité de l'économie canadienne et d'assurer aux consommateurs des prix compétitifs et un choix dans les produits.

[Traduction]

Vous n'êtes pas sans savoir que le Bureau reçoit couramment des plaintes de consommateurs alléguant que certains prix sont trop élevés ou que des concurrents affichent des prix similaires ou ont augmenté leurs prix simultanément. Parmi les autres plaintes fréquentes, mentionnons celles qui concernent les prix abusifs ou les profits excessifs.

Il importe de bien comprendre que le fait d'afficher des prix élevés ou d'enregistrer des profits importants ne vas pas en soi à l'encontre de la Loi sur la concurrence. Cela dit, lorsque des prix élevés sont le résultat d'agissements anticoncurrentiels, différentes dispositions de la Loi peuvent être appliquées.

Les concurrents qui conviennent entre eux d'un prix ou d'une hausse de prix sont passibles d'une amende substantielle ou d'emprisonnement conformément aux dispositions relatives au complot.

La Loi comprend également des dispositions concernant les agissements anticoncurrentiels risquant d'empêcher ou de diminuer sensiblement la concurrence sur un ou plusieurs marchés, que ce soit à la suite de fusions anticoncurrentielles ou de pratiques d'une entreprise dominante visant à exclure ou évincer un concurrent.

[Français]

Une des principales enquêtes menées dans les années 1990 en lien avec les dispositions relatives à l'abus de position dominante concernait l'Association Interac, qui exploite un réseau permettant aux consommateurs de faire des retraits à des guichets automatiques bancaires n'appartenant pas à l'institution dont ils sont clients. À l'origine, l'association était dominée par un petit nombre de grandes institutions de dépôt. Ces quelques membres avaient défini des règles qui restreignaient l'accès au réseau, freinaient l'innovation et limitaient la concurrence dans l'offre de services bancaires.

• (1110)

[Traduction]

Les pratiques restreignant la concurrence dans l'offre de services aux entreprises et aux consommateurs étaient au coeur de l'enquête menée par le Bureau concernant Interac. Notamment, le droit exclusif des institutions de dépôt à l'adhésion, les droits d'accès excessifs pour les nouveaux membres qui ne faisaient pas partie des neuf membres à l'époque, les restrictions concernant l'ajout de services ou l'offre de produits novateurs et la prohibition des frais à l'utilisation des GAB, ce qui dissuadait la mise en place de GAB et

privait les consommateurs d'un réseau déployé selon les forces du marché plutôt que les choix de l'association.

En juin 1996, le Tribunal de la concurrence a émis une ordonnance par consentement à l'encontre d'Interac. Non seulement l'ordonnance interdisait les agissements anticoncurrentiels de l'association, mais elle imposait des modifications visant à rétablir la concurrence sur les marchés touchés. Conformément à l'ordonnance, Interac devait ouvrir son réseau aux éventuels participants, percevoir les droits uniquement en fonction de l'utilisation ou des opérations effectuées, élargir la structure de gouvernance de l'association, rendre possible l'utilisation du réseau pour d'autres types de comptes et de nouveaux services et éliminer la prohibition des frais supplémentaires, connus aujourd'hui sous le nom de frais de commodité.

[Français]

L'ordonnance ne visait donc pas à réglementer ou à exiger l'imposition de frais supplémentaires. En ouvrant la voie aux frais supplémentaires, l'ordonnance permettait plutôt aux exploitants de guichets automatiques bancaires de fixer un prix concurrentiel pour leurs services, en se fondant sur les coûts, la demande des consommateurs et d'autres facteurs de marché pertinents.

[Traduction]

Par conséquent, les consommateurs ont bénéficié d'un déploiement de GAB dans toutes les régions du Canada, conformément aux forces du marché. À la suite de l'ordonnance de 1996, le nombre de GAB est passé à 55 000 en 2006 contre 12 800 en 1995. Le Canada est de fait le pays affichant le nombre le plus élevé de GAB par habitant, et nous figurons parmi ceux qui ont le plus recours aux GAB.

Au risque de me répéter, l'ordonnance ne réglemente pas les frais de commodité exigés par les exploitants de GAB auprès des consommateurs, pas plus qu'elle n'exige que de tels frais soient imposés. L'ordonnance ne porte pas sur les frais d'accès au réseau, appelés frais Interac, ni sur les autres frais prélevés sur les comptes à la suite d'un retrait ou d'une opération de débit.

Je me ferais un plaisir de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur.

Nous continuons avec M. Michel Tremblay, de la Banque Nationale du Canada. Vous avez cinq minutes, monsieur.

**M. Michel Tremblay (premier vice-président, Particuliers et gestion de patrimoine, Banque Nationale du Canada):** Merci, monsieur le président.

[Français]

Mesdames et messieurs les députés, merci de me donner l'occasion d'échanger avec vous, principalement sur la question des frais d'itinérance facturés dans les guichets automatiques, dans la perspective particulière du marché du Québec.

• (1115)

[Traduction]

Comme vous le savez, la Banque Nationale est la première banque du Québec, mais également une institution au rayonnement plus limité ailleurs au pays où nous n'avons que 105 succursales et autant de guichets. Malgré cela, afin d'offrir les meilleurs services possibles à nos clients hors Québec, la banque a adhéré au réseau Exchange.

J'aimerais préciser qu'en adhérant à ce réseau, notre but premier n'était pas d'offrir à nos clients la possibilité d'effectuer des retraits monétaires sans frais d'itinérance. Notre principal objectif était d'offrir à nos clients la capacité d'effectuer des dépôts ou encore des virements entre leurs comptes, ce qui confère aux guichets « Exchange » le caractère d'un véritable comptoir de services à distance.

J'aimerais également rappeler que 46 p. 100 des guichets accessibles par le biais du réseau Exchange appartiennent à des banques. Ce réseau ne peut donc pas être considéré comme appartenant aux coopératives, d'autant plus que Desjardins, la plus importante coopérative au pays, n'y participe pas.

[Français]

Dans notre marché principal du Québec, il y a également des particularités que je désire souligner. D'une part, 53 p. 100 des guichets installés dans la province de Québec sont exploités par des fournisseurs indépendants, dont les frais d'itinérance atteignent fréquemment 3 \$ par transaction.

D'autre part, plus de la moitié du parc de guichets automatiques exploités par des institutions financières appartiennent à une institution de dépôt qui n'est pas une banque, et qui n'est donc pas réglementée par le gouvernement fédéral. Cette institution financière, en l'occurrence le mouvement Desjardins, exige 2 \$ en frais d'itinérance par transaction.

Cela veut dire que les frais d'itinérance de la Banque Nationale sont inférieurs à ceux facturés par environ 75 p. 100 des guichets automatiques installés dans la province de Québec. De plus, cela signifie que nos clients doivent payer 2 \$ de frais d'itinérance chaque fois qu'ils utilisent un guichet exploité par Desjardins, tandis que les clients de cette institution paient 50 ¢ de moins par transaction pour utiliser nos guichets.

Dans un tel contexte, nous considérons qu'il serait fortement discriminatoire et injuste pour nos clients d'imposer une réglementation qui limiterait le montant de ces frais. En effet, comment pourrions-nous expliquer à nos clients qu'ils doivent payer 2 \$ chaque fois qu'ils utilisent les guichets d'un de nos compétiteurs qui, lui, exploite quatre fois plus de guichets que nous et dont les clients pourraient, par contre, s'approvisionner sans frais à nos guichets et à ceux des autres banques à charte?

Nos clients ont d'ailleurs considérablement modifié leurs habitudes de paiements financiers au cours des 20 dernières années et ils ont pu profiter d'un système de paiements qui a toujours évolué dans le sens d'une plus grande efficacité et fiabilité. Ce système s'articule autour du principe de l'utilisateur-payeur, le seul qui permet de financer les sommes requises pour déployer les nouvelles technologies et susciter des choix économiquement rationnels. Cette évolution va se poursuivre avec l'arrivée éventuelle du portemonnaie électronique qui marquera une étape de plus et pourrait même rendre caduc le sujet de notre rencontre d'aujourd'hui. Résultat de ce processus d'ajustement de nos clients: nous avons observé depuis quelques années une baisse de 20 p. 100 de l'utilisation de nos guichets par des non-clients.

Cependant, puisque nous n'exploitons qu'un très petit nombre de guichets hors Québec et seulement 6 p. 100 du parc total de guichets automatiques installés au Québec, nous analysons constamment l'évolution du marché et des besoins de nos clients afin de pouvoir leur offrir, grâce à des forfaits bancaires très avantageux, un accès facile aux différentes manières de transiger à un coût compétitif, que ce soit par l'entremise de guichets bancaires ou autrement.

[Traduction]

Je pourrais répondre à vos questions dans les deux langues.

**Le président:** Merci, monsieur Tremblay.

Nous allons passer à Mme Heather Black, du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Bienvenue, vous avez cinq minutes.

**Mme Heather Black (commissaire adjointe (LPRPDÉ), Commissariat à la protection de la vie privée du Canada):** Merci, monsieur le président. Je ne pense pas avoir besoin de cinq minutes.

Vous ne serez pas surpris que le commissariat n'ait pas d'opinion sur toute la question des frais d'utilisation des guichets automatiques bancaires ni sur autre chose du genre.

**Le président:** Cela ne doit pas vous empêcher d'avoir un point de vue personnel.

**Des voix:** Oh, oh!

**Mme Heather Black:** Exactement.

Nous nous inquiétons toutefois beaucoup de la multiplication des vols de données électroniques qui entraînent de plus en plus de fraude dans l'utilisation de cartes de crédit, de cartes de débit et de transfert entre comptes bancaires. Les chiffres augmentent. Les consommateurs sont de moins en moins en mesure de récupérer le coût de ce type d'incidence. On constate des faiblesses dans tous les maillons de la chaîne dans certains cas et le plus faible maillon est certainement celui du détail, qui est plus vulnérable que les banques au piratage.

Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions, malheureusement je ne puis le faire dans les deux langues.

**Le président:** Merci beaucoup, madame.

Nous allons passer à Jim Westlake, de la Banque royale du Canada.

Bienvenue, monsieur, vous avez cinq minutes.

**M. Jim Westlake (chef de groupe, Particuliers et entreprises - Canada, Banque royale du Canada):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous les membres du comité de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui.

J'aimerais commencer en disant que les systèmes bancaires du Canada figurent parmi les meilleurs, les plus abordables et les plus efficaces au monde. Le prix des services bancaires de détail, y compris celui de l'accès aux guichets bancaires automatiques, est relativement bas par rapport à d'autres pays, et est déterminé par une vive concurrence. Le Canada compte plus de GAB par habitant que tout autre pays. Notre tarification est équitable et transparente, basée sur le principe du paiement à l'usage.

À RBC, nos clients ont accès au plus vaste réseau de distribution du Canada, comprenant plus de 1 200 succursales et centres d'affaires, les modes de prestations par téléphone et sur Internet, près de 2 000 représentants mobiles et, bien entendu, près de 4 000 GAB qui sont à la disposition de nos clients, sans frais directs. En fait, 80 p. 100 de nos clients ne paient pas pour l'utilisation de nos GAB. Notre réseau de GAB est le plus vaste du Canada et ne cesse de croître. Nous prévoyons notamment mettre en place plus de 400 nouveaux appareils au cours des trois prochaines années. Tous ces guichets sont des guichets RBC — nous n'avons aucun GAB sans marque.

Les étudiants bénéficient de notre vaste réseau. Nous avons 67 GAB, déjà en place ou planifiés, dans 35 campus de collèges et d'universités, et 446 GAB dans un rayon d'un kilomètre de 229 universités et collèges du Canada.

Les gens du troisième âge et les personnes handicapées bénéficient aussi de notre attention. Nous avons été la première banque à offrir des machines audio qui servent de prototypes dans le monde entier. Aujourd'hui, nos clients ont accès à 425 de ces GAB « parlants » au Canada et plus de 550 appareils ont été conçus pour en faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant.

Une des caractéristiques fondamentales de la philosophie de RBC est que nous sommes implantés dans des collectivités partout au Canada — et contribuons à leur essor — parce que, là où nos collectivités prospèrent, nous prospérons. Nos 60 000 employés travaillent assidûment chaque jour pour apporter à nos 12 millions de clients des produits, des services et des conseils financiers à des prix concurrentiels. La concurrence fonctionne bien, et les Canadiens sont bien servis par un système bancaire stable et efficace qui offre un maximum de choix et de commodité.

Toute tentative de réduire la concurrence, y compris par de nouveaux règlements, se soldera par une diminution des options pour les consommateurs, ce qui a été reconnu par beaucoup de monde, notamment par des membres de ce comité. Sans la souplesse de facturer et de tarifier sur une base concurrentielle en fonction de l'utilisation, nos clients et actionnaires subventionneraient, dans les faits, l'accès à notre réseau de GAB par les clients de nos concurrents. Il est peu probable que nous serions en mesure de continuer d'entretenir un réseau de plus de 4 000 GAB. L'innovation et l'accès en souffriraient et les coûts pour les consommateurs augmenteraient. Alourdir à la réglementation, c'est diminuer les choix — pour les étudiants, les personnes âgées, les personnes handicapées et pour l'ensemble des Canadiens.

Merci, je me ferais un plaisir de répondre à toute question.

• (1120)

**Le président:** Nous avons maintenant Tim Hockey de la Toronto Dominion.

Bienvenue, Tim

**M. Tim Hockey (vice-président, TD Canada Trust, Banque Toronto Dominion):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le président, messieurs dames, merci de cette occasion qui m'est donnée de comparaître devant vous aujourd'hui.

La TD emploie environ 58 000 personnes et a plus 14 millions de clients dans le monde entier, plus de 10 millions, ici au Canada. Nous mettons l'accent sur le service à la clientèle, ceci a été reconnu dans de nombreux sondages externes qui nous mettent au premier rang pour le service à la clientèle. Nous demandons à plus de 400 000 clients chaque année ce qu'ils pensent de nos services et ce que nous pourrions améliorer afin d'être certains d'offrir les services qu'ils souhaitent et méritent. Nous avons en effet tout un éventail de comptes, de produits et de services conçus pour satisfaire les besoins de nos clients, notamment des comptes à prix modique et des comptes spéciaux pour les étudiants et les personnes âgées.

Nos clients choisissent également la façon dont ils veulent faire leurs transactions. S'ils préfèrent aller à la succursale bancaire, nous en avons de plus en plus dans le pays et avons aussi les heures d'ouverture les plus longues du secteur. Au cours des trois dernières années, TD Canada Trust a ouvert 63 nouvelles succursales, chiffre le plus élevé de toutes les banques et nous prévoyons en ouvrir encore 30 cette année.

Si les clients choisissent au contraire de faire leurs transactions en ligne, la TD offre EasyWeb, service bancaire en ligne complet primé. Nous offrons aussi le service bancaire téléphonique EasyLine et, évidemment, nous élargissons notre réseau de guichets bancaires automatiques. Nous offrons ces services GAB exclusivement sur notre réseau de machines vertes très bien situées. La TD ne possède ni n'exploite de guichets automatiques dit génériques.

Notre banque est très fière d'avoir investi plus de 250 millions de dollars dans l'installation de plus de 2 500 toute nouvelles machines vertes partout au pays qui sont toutes à la fine pointe du progrès en matière de sécurité et de technologie assistée pour les clients handicapés.

Nous avons récemment annoncé que nous installerions une machine verte TD sur le campus ou à quelques pas du campus des grands collèges et universités du Canada afin de nous assurer que les clients TD soient plus nombreux à avoir facilement accès à leur argent. Si nous l'avons fait, c'est parce que nous avons reconnu que nous n'étions pas présents dans tous les campus et nous voulions faire en sorte que les étudiants, en particulier les clients de TD Canada Trust, aient accès à nos GAB. Nous avons maintenant écrit aux écoles en question et espérons pouvoir mener ce plan à bien.

TD est propriétaire exploitant de son réseau de GAB afin d'optimiser les services qu'offre la banque à ses clients. Ceux-ci ne paient pas de frais mensuels ou n'en paient que des très modiques pour accéder à leur argent grâce à ces machines vertes. Quatre-vingt-un pour cent de tous les comptes de TD Canada Trust ne paient aucuns frais de transaction pour utiliser les machines vertes. Les personnes âgées qui adhèrent au Plan 60 ne paient aucuns frais.

Les GAB TD sont reliés à un réseau plus large qui permet aux clients non-TD d'accéder à leur argent par nos machines et, comme vous le savez, il y a pour cela des frais de transaction. Ce système est tout à fait transparent. TD et le secteur bancaire ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour s'assurer que les Canadiens comprennent ce système et plus de 75 p. 100 des retraits aux GAB au Canada se font par des Canadiens qui utilisent les GAB de leur propre banque. Pour TD, 80 p. 100 des transactions aux machines vertes TD sont le fait de clients TD.

À propos des paiements électroniques, je me ferais un plaisir de répondre à vos questions quant au rôle de la TD dans le paiement de factures. J'aimerais toutefois préciser que toutes les factures que paient nos clients en ligne sont traitées par nous le jour même mais qu'il faut parfois devoir compter deux jours ouvrables pour que le paiement soit traité par l'entreprise de facturation. Notons toutefois que 95 p. 100 de celles-ci reconnaissent la date de transaction comme date de paiement, ce qui minimise les problèmes pour les clients. Les renseignements concernant les délais de traitement sont toujours disponibles à notre service EasyLine et EasyWeb.

Comme je n'ai pas beaucoup de temps, je conclurai simplement en disant que la TD a toujours invité ses clients qui ont des questions à poser sur tout aspect de leur expérience bancaire à venir en discuter afin que l'on puisse trouver les options de compte qui correspondent le mieux à leurs besoins.

Je vous remercie et je me ferais un plaisir de répondre à vos questions.

• (1125)

**Le président:** Merci beaucoup monsieur.

Pour parler au nom de la Banque de la Nouvelle-Écosse, nous avons avec nous Christopher Hodgson. Bienvenue, monsieur Hodgson; vous avez cinq minutes.

**M. Christopher Hodgson (vice-président à la direction et chef, Services bancaires aux particuliers, Membre principal de la direction, Services bancaires aux particuliers, Banque de la Nouvelle-Écosse):** Bonjour, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité. Merci de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui.

Tout d'abord, permettez-moi de vous parler quelque peu de notre banque. La Banque de la Nouvelle-Écosse est la banque canadienne ayant la plus grande présence sur la scène internationale, tout en étant enracinée ici au Canada. En effet, nous comptons un peu moins de 1 000 succursales ici au Canada et 2 800 GAB. Notre banque célèbre son 175<sup>e</sup> anniversaire cette année, et nous en sommes très fiers. Nous avons assisté à énormément de changements dans différents domaines, dont les services bancaires électroniques, mais nous sommes tout à fait conscients du fait que les nouvelles façons d'offrir des services sont des options supplémentaires que nous offrons à nos clients plutôt que des solutions de rechange aux succursales.

Au cours des prochaines minutes, je vais mettre l'accent sur les frais de GAB, mais je répondrai volontiers à d'autres questions si vous en avez.

Je voudrais préciser d'emblée que je suis conscient des préoccupations exprimées par les membres du comité et par le ministre Flaherty. Nous adhérons sans réserve à l'avis du ministre et des fonctionnaires du ministère des Finances selon lequel le meilleur moyen de protéger l'intérêt des consommateurs et d'assurer l'efficacité passe par la concurrence et les choix.

La concurrence pour les clients est vive. En effet, le nombre de différents types et caractéristiques de comptes qui existe illustre bien l'intensité de la concurrence motivant ces différences. Nous réévaluons constamment les différents types de comptes que nous offrons pour nous assurer qu'ils demeurent concurrentiels et efficaces et qu'ils répondent aux besoins de nos clients. Nous cherchons en outre à trouver des solutions aux difficultés d'accès qu'éprouvent les clients qui se ressentent le plus des frais liés à l'utilisation des GAB de nos concurrents.

Plus de 75 p. 100 de nos clients ne paient jamais de frais de commodité quand ils utilisent un GAB, dans la mesure où ils choisissent d'utiliser les machines de notre banque. De plus, nous installons des succursales et des GAB partout au pays de sorte que nos clients puissent trouver une Banque de la Nouvelle-Écosse quand ils en ont besoin. En outre, nos clients peuvent utiliser l'Internet et les services bancaires par téléphone, si cela leur convient.

Enfin, nous constatons un engouement accru chez les clients pour l'utilisation des points de vente qui offrent la possibilité de retirer de l'argent, réduisant ainsi les frais d'utilisation.

Les consommateurs profitent de l'éventail d'options qui leur sont offertes pour accéder à leurs comptes, y compris un réseau pancanadien de GAB qui fait du Canada un chef de file mondial au chapitre de l'accès aux GAB par habitant. Les grandes banques canadiennes contrôlent le tiers des GAB au Canada. Les deux tiers des GAB sont exploités par d'autres fournisseurs.

Je sais que le comité s'est penché sur les frais d'utilisation des GAB sur le marché britannique. S'il est vrai que ce modèle peut sembler attrayant à première vue, il n'en demeure pas moins que l'accès qu'il offre est nettement inférieur, puisqu'il repose sur une

norme inférieure de divulgation de frais, ce qui se traduit par des coûts plus élevés pour les consommateurs, mais sous forme de frais cachés. Ce modèle n'avantage pas les consommateurs, ni ne favorise la concurrence. C'est pourquoi il est très important d'envisager le coût total des services bancaires, et à ce chapitre, le service bancaire au Canada est un des meilleurs au monde.

En bref, nous offrons à nos clients des services très compétitifs. De plus, nous sollicitons la rétroaction de nos clients, mais aussi des pouvoirs publics de façon continue de manière à évaluer et à mettre à niveau les services que nous offrons.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité, je voudrais vous remercier de nouveau de l'occasion que vous m'avez donnée de vous entretenir aujourd'hui.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous poursuivons avec Maurice Hudon, pour la BMO. Bienvenue, monsieur Hudon. Vous avez cinq minutes.

[Français]

**M. Maurice Hudon (premier vice-président à la direction, Services bancaires, Particuliers et entreprises Canada, BMO Banque de Montréal):** Merci, monsieur le président.

Nous sommes heureux d'avoir l'occasion aujourd'hui de vous exposer notre approche en ce qui concerne les guichets automatiques.

BMO a investi beaucoup d'argent dans son réseau de guichets automatiques Instabanque Extra. Nous disposons actuellement de près de 2 000 guichets à l'échelle du pays. Au cours des deux dernières années, nous avons remplacé chacun d'entre eux. Nos nouveaux guichets sont plus pratiques à utiliser, permettent un meilleur accès aux personnes en fauteuil roulant et offrent de nouvelles caractéristiques en matière de sécurité. En gros, ils facilitent les choses pour les clients qui souhaitent faire affaire avec nous.

Nous installons d'ailleurs nos guichets aux endroits les plus pratiques pour nos clients, de façon à diminuer les inconvénients et les frais que ces derniers pourraient être amenés à payer lors de l'utilisation de guichets génériques. Par exemple, nous comptons plus de 200 guichets automatiques à moins d'un kilomètre des campus universitaires à la grandeur du pays et plus de 300 autres guichets à moins de deux kilomètres.

De plus, les habitudes de nos clients nous indiquent qu'ils apprécient l'emplacement de nos guichets car, selon nos dernières évaluations, près de 85 p. 100 des transactions effectuées par nos clients à des guichets automatiques l'ont été à des guichets de BMO, comparativement à une moyenne de 75 p. 100 pour l'industrie.

Cela dit, nous prenons très au sérieux les préoccupations soulevées par le ministre des Finances et par les membres de votre comité. Nous savons bien que vous avez abordé cette question non seulement en tant que décideurs responsables en matière de politiques publiques, mais aussi à titre de consommateurs de services bancaires.

Alors, nous sommes conscients de vos préoccupations au sujet des coûts associés aux services bancaires pour les aînés et les étudiants. C'est pourquoi nous proposons des programmes de services bancaires courants sans frais pour ces deux groupes de citoyens.

• (1130)

[Traduction]

Les aînés qui sont bien renseignés savent que le forfait bancaire pour aînés de BMO est gratuit et que BMO est la seule institution à offrir, chaque mois, une transaction Interac gratuite à un guichet automatique d'une autre institution financière dans le cadre d'un programme gratuit à l'intention des aînés. Il s'agit bien là d'une réaction due au marché, d'une décision entraînée par la concurrence.

De leur côté, les étudiants bien renseignés savent que depuis quelque temps déjà BMO offre le meilleur programme de services bancaires aux étudiants: un programme gratuit offrant une grande flexibilité, ainsi qu'un virement de fonds par courriel gratuit. Par rapport à ce que la plupart de nos concurrents qui se présentent devant vous aujourd'hui ont à offrir, notre programme mensuel gratuit permet aux étudiants d'économiser de 1,25 \$ à 3,45 \$ par mois. Il s'agit bien là d'une réaction due au marché, d'une décision entraînée par la concurrence. Hier, nous avons réaffirmé notre engagement envers les aînés et les étudiants en prolongeant l'exemption des frais de notre programme Performance destinés aux aînés et de notre programme Plus destiné aux étudiants, et ce, pour une période de trois ans.

Qu'est-ce que cela veut dire concrètement, monsieur le président? Cela veut dire qu'en 2006, nous avons offert des services bancaires sans frais à 390 000 étudiants, jeunes et jeunes adultes, ainsi qu'à 866 000 clients âgés de 60 ans et plus.

Je voudrais aussi relever un autre exemple de solution de marché à la question de l'accès aux guichets automatiques. La Banque HSBC et BMO ont passé une entente en vertu de laquelle HSBC a décidé d'acheter les droits d'utilisation de notre réseau Instabanque, plutôt que de procéder à des investissements massifs. HSBC ne facture pas de frais à ses clients pour l'utilisation des guichets de BMO, mais du coup, elle n'assume pas non plus les frais de développement du réseau. Les clients de HSBC peuvent même effectuer des dépôts dans leurs comptes bancaires par l'intermédiaire d'un guichet de BMO, et, comme vous le savez, monsieur le président, votre comité s'est déjà penché sur cette question de la comptabilité totale par le passé.

Le fait est qu'il n'y a rien qui empêche les institutions financières de passer de ce genre d'ententes créatives entre elles afin de gagner en compétitivité, ce que nous avons fait. Il s'agit bien là d'une réaction due au marché, d'une décision entraînée par la concurrence.

Monsieur le président, je vous remercie, vos collègues et vous, de nous avoir donné l'occasion d'exprimer notre point de vue sur cette question. Je serais très heureux de répondre maintenant à vos questions.

**Le président:** Merci, monsieur Hudon.

Nous terminerons l'audition des témoins avec l'exposé de David Phillips. Bienvenue de nouveau au comité, monsieur Phillips.

M. Phillips représente la Centrale des caisses de crédit du Canada.

Vous avez la parole.

**M. David Phillips (président-directeur général, Centrale des caisses de crédit du Canada):** Merci, monsieur le président et membres du comité. Je vous remercie de me donner l'occasion de comparaître devant le comité au cours de cette étude sur les frais d'utilisation des guichets automatiques.

Je m'appelle David Phillips, je suis président-directeur général de la Centrale des caisses de crédit du Canada, que l'on appelle communément Canadian Central.

Canadian Central représente principalement neuf organisations centrales de caisses populaires provinciales du Canada, soit 498 caisses populaires. Je dois signaler que ces caisses populaires se trouvent dans toutes les provinces du Canada sauf au Québec. Nous ne représentons pas les Caisses populaires du Québec.

J'aimerais me concentrer, au cours de mon exposé, sur trois questions principales, dont deux divergent des positions du secteur bancaire. Le premier point de divergence porte sur l'existence de réseaux inter-caisses populaires libres de frais supplémentaires. Contrairement aux grandes banques commerciales, les caisses populaires, en tant qu'institutions financières communautaires, n'ont généralement pas de vastes réseaux de succursales et de guichets automatiques. Pour cette raison, ainsi que pour des raisons de concurrence, les caisses populaires font partie de réseaux de guichets automatiques qui offrent aux utilisateurs des services de retrait sans frais supplémentaires à l'échelle nationale. L'un de ces réseaux s'appelle Acculink. Acculink est un réseau que seules les caisses populaires utilisent. Il est composé de 435 caisses populaires et permet un accès à environ 1 700 guichets automatiques au Canada, sans frais supplémentaires.

Mardi dernier et aujourd'hui, vous avez entendu parler d'un deuxième réseau sans frais supplémentaires appelé le réseau Exchange. Beaucoup de caisses populaires en font partie, ainsi que quelques banques. En participant à l'un ou l'autre de ces réseaux, les caisses populaires offrent à leurs membres un accès sans frais supplémentaires à près de 1 700 à 2 700 guichets automatiques au pays. C'est un service très important pour nos membres et c'est ce qui permet aux caisses populaires de rester concurrentielles avec les réseaux de GAB des grandes banques.

L'autre élément qui nous distingue des banques, c'est la façon dont les caisses populaires établissent leurs frais pour les services financiers utilisés par leurs membres, y compris les frais d'accès aux guichets automatiques. Contrairement aux grandes banques commerciales, qui conçoivent et offrent des forfaits à l'échelle du pays, les caisses populaires qui, comme je l'ai dit, sont au nombre de 498, conçoivent chacune leurs propres forfaits de frais de façon indépendante, dans leurs communautés. Étant donné la variété de ces forfaits, il est impossible de décrire de façon générale la nature et l'ampleur des frais de service que les caisses populaires facturent à leurs clients pour l'utilisation des guichets automatiques.

Cependant, il faut remarquer que les clients des caisses populaires sont aussi les membres et les propriétaires de celles-ci. Chaque année, ils élisent le conseil d'administration de leurs caisses populaires. Par conséquent, si les membres des caisses ont une opinion, qu'elle soit positive ou négative, sur les frais imposés par leurs caisses, ils ont une façon très directe de se faire entendre par le conseil d'administration et la direction de la caisse populaire en question.

Troisièmement, je suis d'accord avec le secteur bancaire au sujet de l'efficacité d'une réglementation éventuelle du gouvernement dans ce domaine. Actuellement, les frais supplémentaires d'utilisation des guichets automatiques, lorsqu'ils existent, sont à la fois transparents et, le plus souvent, inévitables. À notre avis, une réglementation visant à limiter ces frais supplémentaires risquerait de nuire à ces aspects des frais d'utilisation et diminuerait sans doute l'accès aux services de guichets automatiques du public canadien. Nous ne sommes pas persuadés que la réglementation des frais d'utilisation des guichets automatiques aurait des résultats positifs.

Cela met fin à mon exposé, monsieur le président. Je suis prêt à répondre à vos questions sur ce sujet.

•(1135)

**Le président:** Merci beaucoup de vos exposés. C'est très inhabituel que nos témoins respectent leur limite de cinq minutes. Je vous en remercie et je suis sûr que les membres du comité vous en remercient également. Cela permet d'avoir plus de temps pour les questions des députés.

Commençons avec M. McKay, vous avez sept minutes.

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

Merci à chacun de nos témoins d'être venus. Vous êtes presque aussi populaires que la GRC, aujourd'hui.

J'aimerais d'abord poser une question à M. Taylor, au sujet des conséquences non prévues. Avant l'ordonnance par consentement, ai-je bien compris que les membres du réseau Interac n'imposaient pas de frais d'utilisation? Et après cette décision consensuelle, qui permettait l'accès à plusieurs autres institutions financières, on a commencé à imposer des frais d'utilisation. Est-ce exact?

**M. Richard Taylor:** Je ne peux pas vous répondre spontanément. Je ne sais pas d'expérience ce qui se faisait avant 1996. Il y a toujours eu ce qu'on appelait les frais d'accès au réseau. Je ne peux pas vous dire s'il y avait des frais de commodité. Je peux faire des recherches à ce sujet, à moins qu'un représentant des banques ne préfère vous répondre.

**L'hon. John McKay:** Peut-être que quelqu'un du secteur bancaire pourrait répondre à ma question.

Monsieur Westlake, le savez-vous?

**M. Jim Westlake:** Je suis désolé, je n'en sais rien.

**L'hon. John McKay:** D'accord. Est-ce qu'il y a quelqu'un qui le sait?

Dans ce cas, je continue dans la veine des conséquences non prévues. Comme l'un des partis de cette assemblée distinguée semble le penser, j'imagine que nous devrions abolir tous les frais d'utilisation des paiements électroniques. Quelles seraient les conséquences non prévues d'une telle décision? Je me tourne d'abord vers la Banque TD ou la Banque de Montréal. À votre avis, quelles seraient les conséquences les plus évidentes?

J'ai l'impression que si l'on abolissait les frais d'utilisation des paiements électroniques, il faudrait trouver quelque part les ressources nécessaires pour assurer le fonctionnement du système. J'imagine qu'elles seront tirées de la marge ou des frais mensuels facturés au client. J'imagine que vous ne seriez pas aussi enthousiastes à l'idée d'installer de nouveaux guichets à travers le pays ou de faire concurrence aux autres banques pour la clientèle des personnes âgées et des jeunes. Il y aurait peut-être même d'autres conséquences.

J'aimerais bien avoir la rétroaction de M. Hockey ou de M. Hodgson.

•(1140)

**M. Christopher Hodgson:** J'ai déjà dit dans mes observations qu'il ne fallait pas imiter le modèle britannique. Je pense que c'est un bon modèle de comparaison, parce qu'au Royaume-Uni, en réalité, il y a beaucoup moins de guichets automatiques par habitant que chez nous, et ils ont éliminé les frais de commodité. Ils ont choisi de facturer ces frais sous d'autres frais. Je vais vous donner un exemple de ce que nous facturons pour des choses comme des chèques sans provision, ou autres, qui coûtent 10 \$ ici. Au Royaume-Uni, cela coûte 10 à 12£, soit l'équivalent de 30 \$. Ils ont tout simplement intégré leurs frais d'utilisation à d'autres produits et services.

Si l'on investit moins dans le réseau des guichets automatiques, les coûts des autres produits et services augmenteront sans doute et l'on aboutirait avec un choix plus limité et moins de commodité.

J'ajouterais une chose. Après avoir écouté mes collègues aujourd'hui, je tiens à vous dire que collectivement, nous avons ou nous aurons d'ici la fin de l'année investi près de 75 millions de dollars pour améliorer notre système de guichets automatiques. Cela fait partie d'une plate-forme intégrée, et non pas simplement de guichets automatiques. Lorsque nous ouvrons de nouvelles succursales, cela fait partie de notre publicité. C'est un outil de marketing et une question de commodité. Si l'on élimine les frais d'utilisation, les consommateurs et les Canadiens en subiront les conséquences. Il faudra de toute façon que ces frais soient assumés à un certain moment.

**L'hon. John McKay:** Monsieur Hockey.

**M. Tim Hockey:** Monsieur McKay, je pense que vous avez mentionné l'essentiel des conséquences. Même si c'est une situation hypothétique, j'ajouterais qu'il y aurait une incidence sur un autre secteur, celui des guichets dits génériques. Si le projet de loi dont vous avez parlé devait être adopté et que l'on abolissait les frais pour les guichets bancaires dont sont propriétaires les banques — et je crois que nous avons dit que cela ne représente qu'environ 30 p. 100 du réseau au Canada — les banques, de façon générale, n'investiraient probablement pas dans ce réseau en particulier. Cela aurait une incidence sur le secteur des guichets génériques. Ces entreprises paient en effet un loyer à beaucoup de PME au pays. Elles devraient ainsi faire face à la concurrence d'un réseau pratiquement gratuit. Cela pourrait être une autre conséquence involontaire.

**L'hon. John McKay:** L'ironie suprême de tout cela serait alors que les guichets génériques devraient, en fait, limiter leur réseau parce qu'ils feraient payer des frais alors que les banques n'en feraient pas payer et que tout le monde s'efforcerait ainsi d'aller utiliser les réseaux des banques. Le paradoxe, c'est que cela dirigerait en fait les clients vers les banques.

**M. Tim Hockey:** C'est en effet possible. C'est difficile à dire.

**L'hon. John McKay:** Dans les deux dernières minutes qui me restent, j'aimerais interroger les caisses populaires.

Vous avez en effet un échange gratuit entre vos membres. Cet autre réseau Exchange vous permet d'élargir encore le vôtre. Cela semble un excellent modèle d'entreprise pour les caisses populaires étant que nombre d'entre elles sont relativement petites et locales. Vous en êtes toutefois arrivé à la conclusion que la réglementation des frais seraient une mauvaise idée.

J'aimerais en fait savoir comment vous en êtes arrivé à cette conclusion. Pourriez-vous développer un peu votre pensée?

**M. David Phillips (président-directeur général, Centrale des caisses de crédit du Canada):** Je n'ai pas grand-chose à ajouter. Ce qui nous inquiète en fait, c'est que les prix deviendraient moins transparents, qu'il y aurait moins de machines GAB sur le marché et qu'ainsi ce serait moins pratique pour les Canadiens. Nous ne sommes donc pas prédisposés à appuyer une telle solution.

Nous estimons que notre système fonctionne assez bien pour nos membres. Nous souhaitons élargir notre réseau, en fait, notre réseau sans frais supplémentaires, et j'espère que d'ici un an, je pourrai venir vous dire qu'il est plus développé qu'il ne l'est actuellement. Mais nous pouvons faire cela sans aucune forme de réglementation.

**L'hon. John McKay:** Donc, les institutions financières qui font de toute évidence cela pour réaliser des bénéfices, ce qui semble être un mot banni ici, et les institutions financières dont les membres ont un modèle coopératif disent les unes et les autres en fait la même chose, à savoir que la réglementation n'est pas une solution, que les forces du marché sont suffisantes. C'est bien cela?

**M. David Phillips:** C'est certainement notre point de vue et je pense que c'est également celui des banques.

• (1145)

[Français]

**Le président:** Monsieur Crête, vous avez sept minutes.

**M. Paul Crête (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, BQ):** Merci beaucoup pour les présentations. Cette question suscite beaucoup d'intérêt et de préoccupations chez nos concitoyens et concitoyennes. Quand on paie des frais, on veut toujours vérifier si on en a pour son argent ou pas.

Monsieur Hockey, avez-vous une politique de recouvrement de coût total par rapport à vos installations de guichets automatiques? Votre banque tient-elle une comptabilité distincte à cet égard? Vos frais sont-ils couverts? Faites-vous une part de profits grâce aux frais perçus aux guichets automatiques ou si c'est un coût d'attraction pour votre institution?

[Traduction]

**M. Tim Hockey:** Je peux vous répondre par l'affirmative, il est évident que nous devons faire nos frais, nous sommes une organisation privée qui doit rendre des comptes à ses actionnaires et à ses clients. Nous devons évidemment nous assurer que nous faisons nos frais.

J'ai signalé l'investissement très important que nous avons fait pour moderniser et remplacer tout notre réseau de GAB. Ce ne sont pas des investissements que l'on fait à la légère. Nous avons toujours un bon argument commercial. Nous entendons évidemment recouvrer nos coûts un beau jour mais nous n'avons pas une année précise en tête.

Je sais que la question des frais et des coûts en particulier intéresse le comité et il est difficile d'y répondre. Tout d'abord, je ne vais pas dévoiler ma structure de coûts, en particulier en présence de mes concurrents, juste à côté de moi. Il s'agit de renseignements exclusifs et la concurrence est vive. Je dirais que, comme nous l'avons tous dit, une bonne proportion de nos clients utilisent absolument gratuitement nos propres réseaux qui sont très étendus, on pourrait dire que les frais que paient les clients d'autres banques pour utiliser notre réseau sont évidemment supérieurs aux coûts d'entretien de ce réseau. C'est une formule plutôt compliquée que je ne pense pas que vous souhaiteriez me voir expliquer en détail, pour des raisons d'intérêt commercial.

[Français]

**M. Paul Crête:** Vous illustrez bien la complexité de la question. Comme citoyen, les banques sont un marché particulier, et vous dites qu'on ne peut pas, comme élu, connaître de votre part ou de celle d'une autre compagnie les profits réels de cet aspect de votre production. En conséquence, toutes les rumeurs peuvent courir. Ne feriez-vous pas mieux de rendre ces informations publiques, sans nécessairement donner de chiffres exacts, afin que la population puisse juger?

Vos présentations étaient beaucoup axées sur la disponibilité des services. Presque aucun des mémoires ne parle de la rentabilité des installations. Sans donner de chiffres, car cela vous nuirait au

chapitre de la concurrence, quel type d'information pourriez-vous nous transmettre afin qu'on puisse évaluer cette question?

[Traduction]

**M. Tim Hockey:** Je crois que la meilleure façon de voir les choses en ce qui a trait à toute la question de rentabilité... Aucune entreprise privée ne va faire de ventilation de ses coûts et revenus distincts par rubriques. C'est un marché beaucoup trop concurrentiel pour justifier ce genre de divulgation.

Le marché concurrentiel s'autosurveille en quelque sorte. Si les profits sont excessifs, alors de nouveaux acteurs vont apparaître sur le marché. L'industrie des guichets génériques en est un exemple classique. Après l'ordonnance du tribunal de la concurrence en 1996 permettant l'imposition de frais supplémentaires, cette industrie est apparue de nulle part pour répondre aux besoins de la clientèle, à un taux que les consommateurs trouvaient acceptable, qu'ils étaient manifestement prêts à payer parce qu'ils trouvent pratique de pouvoir utiliser un guichet dans un dépanneur local, moins leurs coûts. Ils réussissent à faire des profits pour pouvoir continuer à fonctionner.

Je comprends que ce n'est pas tout à fait une réponse satisfaisante que de se faire dire que nous ne divulguons pas les renseignements précis sur la rentabilité, mais je crois que vous pouvez comprendre les problèmes que pose la concurrence.

[Français]

**M. Paul Crête:** Ma question s'adresse à plusieurs représentants des banques. Seriez-vous favorables à ce qu'on réintroduise l'amendement qui avait été proposé par le gouvernement libéral à l'automne 2005? Cet amendement visait à élargir le mandat de la commissaire à la concurrence pour qu'elle puisse mener des études de marché, sans nécessairement qu'il y ait eu de preuve de collusion, mais simplement pour obtenir l'information? Cela ne pourrait-il pas être une voie d'avenir permettant de donner une information qui soit facilement comparable, et ce, dans un cadre qui vous protège face à la concurrence?

• (1150)

[Traduction]

**M. Tim Hockey:** Je vais m'en remettre à mes collègues pour ne plus me retrouver sur la sellette, mais je peux vous dire que je ne connais pas les détails de la proposition dont vous parlez. Ce que je sais c'est qu'en étudiant cette question, plusieurs ont fait référence à des études sur le coût global des services bancaires, il y a eu des études au Royaume-Uni et aux États-Unis, de même que de la part d'organismes indépendants.

Il y a beaucoup d'informations, auxquelles les autres représentants bancaires et moi-même avons fait référence. Il semblerait que le coût global des services bancaires au Canada est très positif pour le consommateur en comparaison avec nos concurrents internationaux.

On peut toujours s'attarder aux détails pour dire que ce sont des frais particuliers. Je crois que les représentants de l'Association des banquiers canadiens ont dit que c'était comme juger de la rentabilité d'une épicerie en fonction du coût du lait et du prix du lait. Ce serait inapproprié; il faut prendre en considération tout le panier de provisions. Nous croyons que c'est quelque chose qui a été fait à maintes et maintes reprises, et nous sommes très concurrentiels. Nous le savons.

[Français]

**M. Paul Crête:** Le dossier du lait est significatif. On peut vouloir aussi que le lait soit considéré comme un produit important et d'accès spontané pour tout le monde et réglementer ce produit, indépendamment du fait que l'ensemble du commerce est rentable.

Une des difficultés qu'on a soulevées lundi est qu'on encourage les gens qui reçoivent de l'aide sociale à bénéficier du dépôt direct dans les ministères provinciaux. Or, ils vivent souvent dans des régions où il n'y a pas de succursale ou d'institution bancaire non gratuite. Dans ce cas, sur un chèque de 600 \$, un assisté social doit payer 3 \$, 4 \$, 5 \$ ou 6 \$, ce qui représente une dépense très significative.

Qu'est-ce que les banques seraient prêtes à faire à cet égard? Vous répondrez plus tard.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Traduction]

Nous allons continuer avec M. Wallace.

**M. Mike Wallace (Burlington, PCC):** Merci de vous joindre à nous ce matin pendant que nous poursuivons nos discussions sur cette question.

J'ai quelques questions à vous poser. Notre collègue du NPD a parlé de deux choses pendant les discussions, et j'aimerais apporter des précisions sur ces deux questions.

Tout d'abord, il a dit que c'était les banques qui géraient le système dans la mesure où lorsque des organisations comme les aéroports et les universités, cherchaient des fournisseurs de guichets automatiques, c'était les banques qui décidaient s'il s'agirait ou non d'un contrat à source unique. Donc je veux donner l'occasion, à tous ceux qui auraient fait des soumissions, de répondre à cela, et peut-être que par la même occasion, vous pourriez nous dire pourquoi vous insistez sur le fait que vous êtes actuellement situé près des universités au lieu de vous y trouver directement lorsque vous n'êtes pas le seul fournisseur.

Y a-t-il un représentant des banques qui veut prendre la parole? Commençons par la Banque Royale.

**M. Jim Westlake:** Oui, merci de votre question.

Nous serions certes out to ravis d'avoir nos guichets dans plus d'universités. J'ai mentionné dans mes remarques que nous avons ou aurons des installations sur 37 campus.

Lorsque nous recevons une demande de proposition, les établissements d'enseignement soulignent qu'elles veulent l'exclusivité. On se fonde sur ce principe pour soumissionner et nous perdons souvent des contrats qu'obtiennent les fournisseurs de guichets génériques qui sont prêts à payer des frais plus élevés pour ensuite les faire refiler aux clients. Nous ne sommes prêts qu'à accepter les frais usuels, et pas plus. Donc je crois que c'est plutôt une situation concurrentielle désavantageuse pour nous, étant donné cette structure de coûts.

**M. Mike Wallace:** D'accord. Quelqu'un veut-il ajouter autre chose?

Avant de passer à un autre sujet, je voudrais savoir ceci. Certaines banques possèdent des guichets génériques qu'elles cèdent à leurs succursales qui, étant des distributeurs automatiques indépendants, occupent cette part du marché et imposent des frais de service plus lucratifs pour eux.

Une émission assez ancienne, *Marketplace*, de janvier 2000, a cité la Banque Royale et la CIBC. Si les représentants d'une ou l'autre de ces banques souhaitent répondre... Sonia, madame Baxendale.

**Mme Sonia Baxendale:** Volontiers.

La CIBC ne possède pas de guichets génériques et n'a aucune relation de ce genre avec les exploitants de ces guichets. Vous avez tout à fait raison de dire qu'en l'an 2000, au moment où la CIBC a entrepris de créer une entité à raison sociale distincte, connue sous le nom de division Amicus, nous possédions un très petit nombre de guichets génériques. Cette division n'a pas été créée dans l'intention d'en faire un exploitant indépendant ou d'intégrer des guichets génériques dans le réseau de la CIBC car il s'agissait tout simplement d'une stratégie de marque pour Amicus à ce moment-là.

• (1155)

**M. Mike Wallace:** Est-ce que les représentants de la Banque Royale veulent ajouter quelque chose?

**M. Jim Westlake:** La Banque Royale ne possède pas de guichets génériques.

**M. Mike Wallace:** Merci.

Aujourd'hui, notre collègue néo-démocrate a déposé une proposition de loi qui interdirait totalement aux banques d'imposer des frais pour l'utilisation des GAB. Y a-t-il des frais d'une autre nature — pour les comptes-chèques par exemple — qui sont réglementés ou fixés par l'autorité fédérale? Quelqu'un est-il au courant? Je ne pense pas que ce soit le cas.

Monsieur Hockey, vous avez utilisé un excellent exemple, celui du lait et des grandes surfaces. Selon moi, logiquement, si on interdit les frais pour les GAB, on ne pourrait pas imposer des frais pour les comptes-chèques ou autres choses.

En bout de ligne, les banques doivent rendre des comptes à leurs actionnaires. Mes actionnaires à moi ce sont les contribuables. Je suppose qu'alors vous essayeriez d'augmenter vos revenus en haussant les taux d'intérêt. Est-ce que je me trompe? Est-ce une des façons qui vous permettraient de récupérer vos pertes? Choisiriez-vous alors de ne pas investir dans les milliers de guichets de commodité qui ont été installés d'un bout à l'autre du pays?

Est-ce que quelqu'un veut répondre à cela?

**M. Maurice Hudon:** Monsieur Wallace, je pense que vous avez exposé le résultat probable d'une telle mesure.

**M. Christopher Hodgson:** Je pense que dans tout cela c'est le marché qui aura le dernier mot. La réglementation des frais ne va pas fournir plus de choix ou de commodité aux consommateurs. Il ne faut pas oublier que les consommateurs peuvent changer de banque s'ils ne sont pas satisfaits de l'ensemble des frais qu'une institution donnée leur impose. On appelle cela voter avec ses jambes.

Nous l'avons tous dit ici aujourd'hui. De 75 p. 100 à 90 p. 100 de nos clients ne paient pas de frais de commodité en utilisant leurs propres réseaux bancaires. Nous devons tous notamment sensibiliser les Canadiens à la façon dont ils peuvent avoir un meilleur accès aux divers forfaits bancaires. Nous devrions tous nous atteler à cette tâche.

**M. Mike Wallace:** J'ai été banquier pendant six semaines et cela ne m'a pas plus — et je ne dirai pas quelle banque, monsieur Hockey.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Mike Wallace:** Vous élargissez votre réseau, ce qui m'amène à croire que les consommateurs, vos clients, exigent plus de commodité, sinon vous n'investiriez pas de ce côté-là, n'est-ce pas?

J'habite à Burlington et il y a des guichets bancaires et des succursales bancaires partout. Pouvez-vous me dire quels sont les arguments de vos clients pour réclamer plus de commodité et plus de guichets? Manifestement, ces décisions de gestion sont fondées sur des renseignements. Pouvez-vous les divulguer?

Quelqu'un veut-il répondre?

**Le président:** Il faudra que la réponse soit brève.

**M. Tim Hockey:** Le nombre de transactions effectuées aux guichets automatiques est en fait à la baisse depuis un certain nombre d'années, et ce alors même que le nombre de guichets augmente. Cela s'explique du fait qu'il y a d'autres moyens. Le principal, dont nous n'avons pas parlé aujourd'hui, est qu'il y a d'autres moyens d'obtenir de l'argent comptant, c'est-à-dire les cartes de débit. Bien des Canadiens se rendent compte que lorsqu'ils font un achat dans un magasin ils peuvent ajouter 100 \$ et obtenir cet argent comptant. C'est une sorte de guichet automatique. Cela aide le commerçant à réduire son fonds de caisse et ne nécessite pas l'installation d'un guichet automatique. Par conséquent, il y a en fait moins de transactions aux guichets automatiques.

Nos clients — et je suis sûr que c'est vrai pour ceux des autres banques — disent qu'ils veulent plus de succursales avec un meilleur accès 24 heures par jour, sept jours par semaine, 365 jours par an, au moyen de l'Internet, des guichets automatiques et du téléphone. Ils veulent que nous continuions à investir, et c'est pourquoi nous continuons tous à faire de gros investissements dans ces services.

• (1200)

**Le président:** C'est maintenant le tour de Mme Wasylycia-Leis.

**Mme Judy Wasylycia-Leis (Winnipeg-Nord, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup à vous tous d'être venus aujourd'hui et de participer à notre étude des frais d'utilisation des guichets automatiques, des autres frais bancaires et des services bancaires électroniques.

J'ai un peu l'impression d'être dans un monde surréel. Tout est formidable dans le monde bancaire, il n'y a pas de problèmes. Laissez-moi vous dire qu'il y a une grande différence entre les banquiers et les gens ordinaires.

Bon nombre d'entre nous représentent des collectivités où ce que vous nous dites n'est tout simplement pas vrai. Soit il n'y a pas d'accès ou que le choix... Cette notion du choix et de la concurrence est tellement éloignée de la vie quotidienne d'un grand nombre de Canadiens que je pense que vous devriez tous retourner dans vos bureaux et réfléchir à votre utilité.

Vous n'êtes pas un secteur d'affaires comme les autres. Il y a une Loi sur les banques. Vous avez une responsabilité en vertu de votre charte. Vous avez l'obligation de fournir de l'information. Vous ne pouvez pas vous contenter de nous dire que c'est simplement une question de concurrence et de bonne pratique commerciale. Vous avez l'obligation absolue de fournir aux Canadiens certains renseignements élémentaires.

Je vais me calmer un peu. Mon bon collègue Mike Wallace a mentionné mon projet de loi. Il vient d'être déposé aujourd'hui même. Il prévoit des modifications à la Loi sur les banques et l'hon. Jim Flaherty dit qu'il est tout à fait possible d'interdire et d'éliminer les frais qu'imposent à l'heure actuelle les banques pour les transferts électroniques de fonds. Y a-t-il quelqu'un ici qui n'est pas d'accord avec cette proposition?

**Des voix:** Oh, oh!

**Mme Judy Wasylycia-Leis:** Y a-t-il quelqu'un qui appuie ce projet de loi?

**M. Mike Wallace:** Même pas le Bureau de la concurrence.

**Mme Judy Wasylycia-Leis:** Très bien. C'est bien ce que je pensais. J'espérais que vous alliez poser la question, Mike, pour que je puisse gagner du temps.

Malheureusement, il semble qu'ici au Canada les banques ne soient pas prêtes à céder à la pression du public, car lorsque de telles préoccupations ont été soulevées dans d'autres pays, les grandes banques ont réagi de manière appropriée alors qu'il est clair que vous n'êtes pas prêts à en faire autant. C'est pourquoi nous devons prendre la voie législative, parce que les Canadiens ont exprimé leurs préoccupations. Ils montrent leur mécontentement en vous abandonnant, parce qu'ils n'ont pas le genre d'accès dont vous parlez et parce que vous les exploitez.

J'en arrive à la question de l'exploitation des clients et je vais m'adresser à chacune des grandes banques. Quel est le coût réel d'une transaction effectuée à un guichet automatique, qu'il soit celui de sa propre banque ou d'une autre banque?

Monsieur Hudon, pouvez-vous nous dire le coût par transaction?

**M. Maurice Hudon:** Je suis forcé de répéter ce qui a déjà été dit à ce sujet. Premièrement, il est très difficile de déterminer les coûts liés à un service donné et même si nous connaissions ces coûts, nous ne les divulguerions pas.

**Mme Judy Wasylycia-Leis:** Vous ne voulez pas les divulguer. Alors, même si le public aimerait avoir des renseignements élémentaires sur les frais qu'on leur impose, sur les coûts et sur la manière dont on les exploite, vous n'allez pas divulguer cette information.

Les banques ont toutes dit, et notre comité l'a vérifié, que vos activités ne sont pas inter-financées, que chacune est autonome. Donc vous connaissez les coûts. Vous traitez chaque service de manière distincte; ainsi, les guichets automatiques s'autofinancent. C'est une activité autonome. Vous connaissez les coûts, vous connaissez les frais, vous connaissez les bénéfices.

Pouvez-vous me dire, monsieur Hodgson, si vous êtes d'accord avec le professeur Johnson de l'Université Queen qui nous a dit qu'une transaction coûte tout au plus 60 ¢? Oui ou non?

**M. Christopher Hodgson:** Je ne vais pas divulguer de renseignements commerciaux de nature exclusive, mais je vous dirai ceci. Comme Tim l'a dit, on ne peut pas isoler le coût de l'installation du réseau de guichets automatiques. Lorsque nous ouvrons une nouvelle succursale — et nous en avons ouvert 35 cette année et 15 l'an dernier — il y a un coût associé à cela.. Les deux ou trois guichets automatiques que nous installons dans chacune de nos nouvelles succursales en font partie. Cela fait partie de notre commercialisation, de notre image de marque. Nous n'isolons pas chacun des coûts. Cela fait partie d'un ensemble intégré nécessaire pour l'ouverture d'une nouvelle succursale. Nous ne divulguons pas cette information pour des raisons de concurrence, comme Tim l'a déjà indiqué.

• (1205)

**Mme Judy Wasylycia-Leis:** Donc, vous ne niez pas que ces transactions ne vous coûtent que quelques cents?

**M. Christopher Hodgson:** Non, je n'ai pas dit cela.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Eh bien, y a-t-il quelqu'un ici qui contredit les témoins experts qui nous ont dit que le coût par transaction est d'environ 27 ou 30 ¢ plus 2 à 15 ¢ de frais d'Interac, ce qui donne environ 40 ¢ par transaction? Lorsqu'on additionne tous les frais d'utilisation, c'est parfois 5,15 \$ que vous, les banques, exigez. C'est une majoration de quoi, 500 ou 600 p. 100, ou même davantage? Il me semble que c'est beaucoup plus que de l'exploitation. Exploiter le consommateur cela veut dire majorer les prix de 15 ou 20 p. 100, n'est-ce pas?

Vous n'êtes pas disposés à fournir l'information aux Canadiens, mais vous êtes prêts à continuer à agir ainsi sans explication et sans tenir compte du droit qu'ont les gens à avoir accès à leur propre argent sans qu'on leur impose une surcharge excessive.

**M. Christopher Hodgson:** Je pense que nous sommes très transparents. Je pense que...

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Très bien alors, allez-vous divulguer ces chiffres?

**M. Christopher Hodgson:** Je pense que 75 à 90 p. 100 de nos clients ne paient aucun frais d'utilisation et ceux qui se rendent à un guichet qui n'appartient pas à leur banque ont la possibilité...

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** J'ai déjà entendu ça. J'aimerais savoir...

**M. Christopher Hodgson:** Les frais apparaissent à l'écran. Ils ont le choix de payer ces frais ou d'aller ailleurs.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Si je faisais affaire avec une banque — ce que je ne fais pas, je vais dans une caisse populaire — et que j'allais à un des guichets de ma banque, on ne m'informerait pas que celle-ci m'imposera peut-être des frais de 1,50 \$ si je n'ai pas un forfait. Donc vous n'êtes pas entièrement transparents.

Notre comité a été saisi d'une motion demandant que vous divulguiez tous vos frais d'utilisation mais la motion a été rejetée. Je suis donc toute seule, et je le sais très bien, mais je sais qu'il y a beaucoup de Canadiens qui voudraient avoir ces renseignements élémentaires.

Allez-vous divulguer les coûts de chaque transaction? Est-ce que chacun des représentants des banques ici présents vont divulguer cette information? Allez-vous fournir au comité cette information: le coût par transaction, les frais d'utilisation pour chacun de vos services, et votre marge bénéficiaire? Est-ce que chacun d'entre vous le fera?

Le ferez-vous, monsieur Hudon?

**M. Maurice Hudon:** Je serais très heureux de faire le nécessaire pour que vous ayez ce que nos clients paient, ce qu'on leur donne. Tout à fait.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Vous ne voulez donc pas nous en donner le coût, pas plus...

Très bien monsieur Hodgson, êtes-vous disposé à nous donner ces trois éléments: les frais, les coûts, et la marge bénéficiaire?

**M. Christopher Hodgson:** Pour des raisons de confidentialité commerciale, non.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Non? Très bien.

Monsieur Hockey, c'est non pour vous.

Madame Sonia Baxendale, êtes-vous prête à le faire?

**Mme Sonia Baxendale:** Je pense que tous nos coûts sont très transparents.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Si c'est le cas, nous donneriez-vous ce renseignement?

**Mme Sonia Baxendale:** En partie, mais...

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Mais pas tout.

Monsieur Westlake.

**M. Jim Westlake:** J'hésite un peu à vous demander de bien vouloir répéter la question.

**Des voix:** Oh, oh!

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Pas de problème, du moment que ce n'est pas défalqué de mon temps.

**Le président:** Merci beaucoup.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** J'imagine que la réponse serait négative.

**Le président:** Je vais un petit peu exercer ma prérogative pour vous poser une ou deux questions.

Pour commencer, la loi des conséquences imprévues qui, assurément, existe ici, est telle que si, faute d'une meilleure expression, nous en venions à nationaliser les guichets automatiques, il y a un certain nombre de choses que nous ferions en conséquence, par exemple...

**L'hon. Robert Thibault (Nova-Ouest, Lib.):** En toute déférence, monsieur le président, j'invoque le Règlement, mais je voudrais vous signaler que, tout en reconnaissant...

**Le président:** Oui, monsieur Thibault. Que voulez-vous invoquer?

**L'hon. Robert Thibault:** J'ai un avion à prendre et je dois quitter la salle dans 10 minutes. Au préalable, je voudrais pouvoir poser ma question...

**Le président:** Vous êtes tout à fait excusé, monsieur Thibault.

**L'hon. Robert Thibault:** Mais j'aimerais quand même pouvoir poser mes questions.

**Le président:** Mais vous le pouvez.

En ce qui concerne maintenant la question des guichets automatiques, et la question des frais de service, si nous éliminons les frais imposés pour l'utilisation des guichets automatiques, comme le propose Mme Wasylcyia-Leis dans sa proposition de loi, il est fort probable que nous éliminerions ainsi, ou à tout le moins que nous limiterions considérablement, l'utilisation des guichets génériques au Canada. Est-ce que logique?

Si l'utilisation des guichets automatiques n'est assortie d'aucuns frais, cela ne découragerait-il pas l'utilisation des guichets automatiques génériques? Cela ne réduirait-il pas la rentabilité de ces appareils? Le résultat ne serait-il pas la disparition d'un service dont jouissent les Canadiens dans certaines régions comme ma circonscription par exemple où les options ne sont pas pléthoriques en milieu rural, par exemple là où il existe actuellement un guichet automatique générique, celui-ci pourrait fort bien être appelé à disparaître?

Est-ce une constatation qui a du sens, monsieur Hodgson?

**M. Christopher Hodgson:** Oui, oui et oui.

**Le président:** Très bien. Je pense que cela devrait inquiéter les membres du comité que la question de l'accès à ce genre de service préoccupe.

Cela dit, lorsque ces guichets automatiques n'existaient pas, il n'y avait pas de frais. Je pense qu'il faut également faire valoir cela. Il y a quelques années encore, les Canadiens ne pouvaient pas compter sur les guichets automatiques. Par conséquent, si le comité recommande une réglementation quelconque qui aurait pour effet de réduire le nombre de guichets automatiques sous couvert de vouloir réduire les frais associés, ce règlement devrait tenir compte du fait que s'il n'y avait plus aucun guichet automatique, il n'y aurait plus de frais de service non plus.

En revanche, ce qui m'intéresse, c'est le barème des frais de service. L'effet de remplacement dont d'autres témoins nous ont déjà parlé je crois est probablement une réalité. J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Des témoins nous ont dit que les frais étaient imposés aux utilisateurs qui ne sont pas des clients de la banque à laquelle appartient le guichet, en l'occurrence que la très grande majorité des utilisateurs ne paient aucuns frais de service, alors que d'autres en paient. Si l'accès à tout le réseau des guichets automatiques était gratuit, cela n'aurait-il pas pour effet de gruger votre clientèle? Est-ce pour cette raison notamment que vous continuez à imposer des frais de service aux utilisateurs qui ne sont pas vos clients?

Monsieur Hockey.

• (1210)

**M. Tim Hockey:** Je vous dirais que c'est précisément l'un des éléments dont nous tenons compte lorsque nous planifions notre réseau. Et lorsque nous disons « réseau », ce n'est pas nécessairement uniquement le réseau de guichets automatiques que nous avons. Vous l'avez déjà entendu, certains ont des réseaux de guichets automatiques plus importants que les autres. En matière bancaire, la principale décision au sujet des points de service est précisément de savoir où on décide d'investir, et de quelle façon, soit en installant des guichets automatiques, soit en ouvrant une succursale, de même que les heures d'ouverture des succursales en question.

Si on en venait donc ainsi à décider d'accorder la gratuité de ce service à ceux et celles qui ne sont pas nos clients, cela aurait impérativement un effet sur toute notre stratégie. Cela pourrait changer du tout au tout la concurrence que nous nous livrons.

**Le président:** Par conséquent donc, une des réalités d'une structure de frais de service comme celle-là, est que cette structure aide chacune des banques à protéger sa part du marché, n'est-ce pas?

**M. Tim Hockey:** Tout à fait.

**Le président:** Bien. Et lorsqu'on parle de baisser ces frais de service, une possibilité à laquelle plusieurs de nos témoins ont déjà fait allusion, on peut craindre qu'il vous serait ainsi plus difficile de protéger votre propre part de marché qui risquerait d'être grugée par vos concurrents, n'est-ce pas?

**M. Tim Hockey:** C'est bien cela. Nous pensons que nos propres clients ne seraient pas nécessairement bien disposés à l'idée que des non-clients de la banque... et vous avez d'ailleurs pu lire des commentaires à ce sujet dans la presse. Ce serait comme si un club de conditionnement physique ouvrait gratuitement ses portes à des gens qui n'en sont pas membres. Cela va à l'encontre des principes et des usages mêmes du monde des affaires.

**Le président:** Par conséquent, ces frais de service sont en partie là pour protéger l'organisme bancaire. C'est cela la réalité.

Monsieur Thibault.

**L'hon. Robert Thibault:** Merci.

Je voudrais revenir un peu en arrière et reprendre ce que nous avons déjà entendu ici, ce matin et à d'autres occasions.

Jusqu'en 1996, l'industrie était en mutation. L'industrie des guichets automatiques a évolué dans la foulée de cela. Les grosses institutions financières avaient un monopole collectif. Ce sont les banques qui contrôlaient le service Interac dont elles étaient propriétaires, empêchant d'autres parties intéressées de pénétrer dans ce secteur en imposant des frais d'adhésion énormes, ou à tout le moins très élevés, et elles ne permettaient pas aux gens d'imposer des frais de commodité. Les exploitants du secteur privé qui n'avaient pas l'intégralité du service, qui ne faisaient pas partie du secteur bancaire, n'y avaient pas accès, ne pouvaient pas faire concurrence dans ce domaine, étaient laissés sur la touche. Il y avait donc par conséquent un monopole commun, un monopole collectif.

Lorsque le conseil a décidé en 1996 d'abaisser ces frais d'adhésion en ouvrant le secteur aux concurrents non bancaires qui auraient ainsi désormais accès au réseau Interac en leur permettant d'imposer des frais de commodité, il y a eu cette évolution que nous constatons actuellement, avec toute une palette de frais de service différents allant de 3 \$ à rien du tout dans la plupart des cas, selon l'endroit, mais également avec beaucoup plus de choix et beaucoup plus de points de service.

Alors moi, je regarde cette évolution et je me dis que si le Parlement intervient et que si tout d'un coup nous commençons à réglementer les frais de service, voire à les éliminer, comme le voudrait le NPD, j'imagine que le risque associé serait une réduction du service, une réduction du choix et une réduction du nombre de points de service.

L'un d'entre vous n'est-il pas d'accord?

**M. Jim Westlake:** Je suis heureux que vous ayez eu le temps de rester pour poser votre question, parce que je suis tout à fait d'accord avec ce que vous dites.

**L'hon. Robert Thibault:** Si tout le monde est d'accord, j'en conclus que c'est cela votre vision des choses. Mais il y a en revanche un ou deux éléments qui continuent à me préoccuper.

Je vais peut-être commencer par vous, monsieur Westlake, en revenant au premier de ces éléments, le marché captif. Je sais que cela ne regarde pas le Parlement, que cela regarde uniquement l'exploitant, qu'il s'agisse d'une université, d'un aéroport ou que sais-je encore. Mais là où il y a un vaste marché composé de gens qui sont en quelque sorte prisonniers du lieu, si on limite le choix à ces endroits-là, si un établissement soumissionne pour avoir ce marché géographique, à ce moment-là les clients des autres établissements bancaires n'auront pas gratuitement accès à leur argent, et cela me préoccupe.

Je voudrais vous demander, dans vos discussions entre vous et aussi dans le cadre de l'Association des banquiers canadiens, par exemple, d'envisager de trouver une façon juste d'offrir à tous les établissements, depuis les caisses populaires jusqu'aux plus grosses banques, un accès raisonnable, un accès quelconque à ces marchés captifs.

Serait-ce possible?

•(1215)

**M. Jim Westlake:** Je crois avoir déjà dit que ce n'était pas nous qui prenions ce genre de décision. Nous serions ravis de pouvoir avoir une présence dans toutes les universités, dans tous les aéroports, nous serions très heureux d'y voir également nos concurrents, afin que nous puissions tous avoir accès à nos propres clients. Nous aimerions beaucoup cela. Mais nous ne parvenons pas à le faire. En effet, c'est l'institution en question qui en décide lorsqu'elle opte pour l'exclusivité.

Pour rester concurrentiels, parce que nous essayons de suivre nos clients — et j'utilise le cas des universités parce que c'est le meilleur exemple — nous savons que nous avons x nombre de clients dans ces universités, et nous essayons donc de nous rapprocher d'eux autant que possible. Nous ne pouvons pas être présents dans l'enceinte même de l'université. Au Canada, nous avons fait installer 1 200 guichets automatiques situés à moins de trois kilomètres des 229 collèges et universités. C'est ainsi que nous avons réagi parce que justement nous ne pouvions pas installer nos guichets dans les universités elles-mêmes.

**L'hon. Robert Thibault:** Je comprends votre argument, mais ne serait-il pas possible d'arriver à un accord qui permettrait, pas nécessairement de donner la possibilité à tout le monde d'installer ses guichets automatiques partout, mais qui ferait néanmoins en sorte qu'une institution publique sous gestion privée comme les aéroports et les universités, que l'établissement qui décrocherait le marché n'impose pas de frais de commodité aux membres des autres établissements bancaires et caisses populaires? Il y a toute une différence entre cela et les magasins qui se font concurrence, les postes d'essence qui se font concurrence ou les dépanneurs. Dans ce cas-ci, c'est un marché beaucoup plus captif, et d'un marché où les gens ont les moyens les plus modestes.

Est-ce qu'il serait possible de discuter, de négocier ce genre de chose?

**M. Jim Westlake:** Avec le genre d'entente actuelle, si un aéroport nous disait: « Voilà ce que nous offrons, nous attendons vos soumissions », je pense qu'il nous serait impossible de décrocher le marché pour ensuite donner gratuitement accès aux guichets automatiques à tout le monde.

**Mme Sonia Baxendale:** Je pense que l'autre élément fondamental est qu'un grand nombre de ces guichets automatiques sont des guichets génériques, de sorte qu'en l'occurrence, nous n'avons aucune influence, aucun contrôle, aucun moyen d'action. Par conséquent, si nous voulons pouvoir desservir notre clientèle, nous devons trouver — et je parle pour la majorité d'entre nous — des emplacements qui soient aussi proches que possible.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Thibault, et bon voyage.

Nous passons maintenant à M. St-Cyr.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr (Jeanne-Le Ber, BQ):** Merci, monsieur le président.

Je vais revenir sur la question des coûts parce que cela me semble très important.

Je dois vous dire que votre stratégie m'échappe vraiment parce que les gens nous disent qu'ils sont incapables de faire le lien entre le coût du service offert et les frais qu'ils doivent déboursier pour ce service. Vous nous dites que vous ne voulez pas dévoiler le coût pour des raisons de concurrence. On reçoit des commentaires un peu contradictoires. En effet, vous nous dites également que vous faites

preuve d'une grande transparence, mais vous ne voulez pas nous donner les chiffres. Cela me semble curieux.

J'aurais peut-être quelque chose à vous proposer et j'espère que vous vous laisserez entraîner dans cette voie. Supposons qu'on vous demande, à toutes et chacune, les banques et les institutions financières, de soumettre vos chiffres à un organisme indépendant, par exemple au Bureau de la concurrence. Ce dernier pourrait garder l'information confidentielle. Il ferait simplement part au comité de la moyenne obtenue à partir des différents chiffres. Cet organisme pourrait se présenter devant le comité pour nous dire qu'en gros, la différence du coût d'une transaction d'une banque à une autre, d'une institution à une autre, est de 25 ¢, 35 ¢, 1 \$ ou 3 \$. Est-ce que vous vous laisseriez entraîner dans une démarche semblable, afin de nous permettre de prendre de bonnes décisions, ou la voie législative est-elle la seule façon pour nous d'obtenir les données?

Monsieur Tremblay.

**M. Michel Tremblay:** En fait, on essaie d'avoir autant de transparence que possible, mais ce n'est pas toujours facile parce qu'on parle de coût marginal, de coût moyen, et qu'il n'est pas facile d'identifier le coût. Cela dépend du type de guichet, du type de transaction. Cependant, on a quand même posé certains gestes.

J'aimerais faire référence à la lettre que M. Raymond, notre président et chef de la direction, a envoyée au ministre des Finances. Dans cette lettre, il dit qu'il aimerait souligner que les revenus directs qu'on tire des guichets automatiques sont à peu près comparables et équivalents aux coûts directs de gestion de ces systèmes. Une phrase comme celle-là devrait quand même satisfaire raisonnablement bien...

•(1220)

**M. Thierry St-Cyr:** Donc, puisque ces chiffres sont publics, en raison de cette lettre, vous seriez prêts à les soumettre à un organisme pour qu'on puisse faire la moyenne pour toute l'industrie.

**M. Michel Tremblay:** Ce n'est pas ce que j'ai dit. D'ailleurs, je n'ai pas dit qu'on voulait divulguer les coûts par transaction, ce qui est une donnée beaucoup plus précieuse et fondamentale en termes de concurrence. Je voulais simplement vous dire jusqu'où on pourrait aller, en expliquant clairement que les revenus directs totaux sont à peu près comparables aux coûts directs totaux, avec toute la nuance qu'on pourrait apporter dans la mesure des revenus et des coûts.

**M. Thierry St-Cyr:** Si on voulait avoir une idée du marché, du coût unitaire, pourriez-vous donner cette information — non pas la divulguer publiquement — à un organisme indépendant, fiable et crédible, qui les conserverait de façon confidentielle et qui n'en ferait que la mesure moyenne? Vous ne semblez pas prêts à faire cela non plus.

**M. Michel Tremblay:** Cela ne touche pas seulement les ATM. C'est la même chose pour toutes nos activités: on ne divulgue pas nos coûts, de façon générale.

**M. Thierry St-Cyr:** En est-il de même pour toutes les banques? Y en a-t-il qui seraient prêtes à divulguer ces données au Bureau de la concurrence, par exemple, qui les conserverait confidentiellement, donc qui ne les divulguerait pas à vos concurrents, mais qui donnerait seulement la moyenne? Il me semble que ce ne serait pas une information très compromettante. Puisqu'il y a de la concurrence dans le marché, prétendument, généralement, la moyenne devrait toujours être la même. Il serait étonnant que les frais par transaction d'une banque soient de 1,50 \$ et que ceux d'une autre soient de 18 ¢. Alors, les frais devraient être assez similaires.

[Traduction]

**Le président:** Aviez-vous une question à poser, monsieur St-Cyr?  
[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** C'était une question. Selon ce que je comprends, si les députés veulent obtenir les chiffres pour savoir sur quoi ils devront voter, ils n'ont d'autre recours que de les exiger par voie législative. On propose une façon de procéder qui me semble tout à fait acceptable, ne vous nuirait pas sur le plan de la concurrence, et nous permettrait de prendre les bonnes décisions. Mais manifestement, elle ne soulève pas l'enthousiasme, et personne n'est prêt à l'accepter.

Est-ce que je me trompe en disant que personne n'est prêt à adopter une solution qui, pourtant, ne divulguerait pas de chiffres au grand public, mais permettrait d'avoir la moyenne de l'industrie?

[Traduction]

**M. Jim Westlake:** Je pourrais faire un commentaire général sur les frais, si c'est cela que vous voulez.

À ma connaissance, la façon dont on comptabilise les guichets automatiques ne fait l'objet d'aucune convention comptable. Je peux vous dire qu'à la Banque Royale, nous n'avons aucune comptabilité distincte pour nos frais de guichets automatiques. Et même si nous voulions accéder à votre demande — ce qui n'est pas le cas, nous n'avons aucune idée de l'endroit où il faudrait commencer.

Il y a par exemple tous les frais associés au matériel, aux logiciels, au développement et à l'innovation. Il y a aussi l'alimentation des guichets automatiques. Il y a tout ce qui permet d'identifier nos guichets. Il y a les frais de sécurité que nous assumons. Il y a les frais de réparation des guichets que nous assumons également. Il y a tous les frais associés à la technologie de l'information, à l'entretien, à l'administration générale, aux services, au personnel et aux services de transport par camion blindé. Rien que pour alimenter les guichets automatiques en billets de banque, il nous en coûte plus de 40 millions de dollars par an. Il y a des frais de recherche et de développement. Il y a les frais de location de l'emplacement. Quelle est la surface que vous devez immobiliser pour pouvoir installer un guichet automatique dans une succursale par exemple? Il y a les frais de communication et les frais d'émission des cartes de débit à nos clients. Il faut également payer les détaillants. Il y a également le loyer de l'argent, ce que coûte tout l'argent qui est immobilisé dans les guichets automatiques.

Quel est le coût d'un guichet automatique? C'est une question à laquelle il n'est pas facile de répondre.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur.

C'est terminé, monsieur St-Cyr.

Il semblerait toutefois, monsieur Westlake, qu'en énumérant les différentes catégories comme vous venez de le faire, vous vous donnez une belle possibilité de communiquer votre point de vue.

Un bon nombre de nos témoins s'inquiètent manifestement de la possibilité que les banques imposent des frais de service abusifs. Sans révéler de chiffres explicites ni trop précis concernant la concurrence, vous avez ici, chacun de vous, une excellente occasion de communiquer avec ceux qui s'inquiètent des bénéfices que vous faites en imposant ces frais de service et qui s'interrogent au sujet du réinvestissement et des dépenses d'entretien associées à ce genre de service.

C'est simplement une réflexion que je vous livre.

Nous allons maintenant passer à M. Del Mastro.

●(1225)

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

Je vais à mon tour citer le même article que mon collègue, celui de janvier 2000. En post-scriptum, on pouvait lire dans cet article: « Cela n'a pas été le cas, mais il se pourrait un jour que, chaque fois qu'on utilise un guichet automatique d'une autre banque, on ait à payer d'autres frais supplémentaires. » Or, environ sept ans plus tard, c'est précisément ce que nous constatons, que chaque fois qu'on se sert d'un guichet automatique d'une banque autre que la notre, on se fait imposer des frais de service.

Mes collègues à ma gauche et à ma droite qui représentent des circonscriptions urbaines vont patienter quelques instants, mais quant à moi, je vais utiliser une analogie rurale.

À la ferme, nous installons une clôture électrique pour empêcher la vache de quitter son pâturage pour aller brouter ailleurs. Je pense que nous pourrions faire le parallèle ici en disant que les banques érigent un genre de clôture autour de leurs clients et qu'elles font preuve d'un peu de protectionnisme lorsqu'elles disent: « Si vous vous servez de nos guichets automatiques, cela ne vous coûtera rien, mais si vous allez ailleurs, nous allons vous imposer des frais », et c'est une méthode qu'elles utilisent pour conserver leurs clients.

Il y a au Canada six grandes banques à charte. Je sais fort bien que vous ne tenez pas à ce que la concurrence étrangère s'installe ici et vous prenez une part de marché. Vous ne voulez pas des quasi-banques non plus, vous ne voulez pas que les caisses populaires vous fassent concurrence à votre niveau. Peut-être avez-vous des frais supplémentaires, mais les six grandes banques à charte ne pourraient-elles pas envisager une entente qui accorderait la gratuité d'utilisation des guichets automatiques qui leur appartiennent aux clients des six banques?

Monsieur Hockey: aimeriez-vous répondre à cela? Pourriez-vous l'envisager?

**M. Tim Hockey:** Je me demandais simplement si ce n'est pas là la même attitude que celle qui avait été à l'origine de l'ordonnance rendue en 1996 par le Bureau de la concurrence.

**Le président:** Je pense que M. Del Mastro vous demande plutôt si vous pourriez conclure une entente de non-concurrence.

**M. Dean Del Mastro:** Je veux parler d'une entente de non-concurrence réciproque entre vous six à ce niveau-là, et qui ne concernerait que les frais bancaires. Pourriez-vous dire par exemple: « La banque TD ne vous facturera rien si vous utilisez plutôt un guichet automatique de la Banque Royale »?

**Le président:** Vous devriez peut-être demander à Mme Black ce qu'elle ne pense, monsieur Del Mastro.

**M. Dean Del Mastro:** Il ne s'agit pas d'une entente de fixation des prix, il s'agirait simplement d'une entente par laquelle les banques offriraient quelque chose gratuitement. Ce n'est pas une entente de fixation des prix. Seriez-vous prêts à envisager la chose?

**M. Richard Taylor:** Du point de vue du Bureau de la concurrence, j'ajouterais simplement qu'une entente de non-concurrence, même sur la gratuité, qui empêcherait autrui d'offrir un service et réduirait la qualité du service, la concurrence...

**M. Dean Del Mastro:** En fait, c'est déjà le cas avec les caisses populaires.

Monsieur Hockey, aimeriez-vous répondre à la question?

**M. Tim Hockey:** Pour vous répondre brièvement, nous examinons toutes les options possibles, mais je ne pense pas que celle-ci soit très séduisante pour n'importe lequel d'entre nous. Encore une fois, nous avons tous fait des choix très différents...

**M. Dean Del Mastro:** Mais elle pourrait néanmoins séduire votre clientèle.

**M. Tim Hockey:** Nous estimons que nous servons bien nos clients. Nous nous taillons une place sur le marché. Nos clients disent qu'ils ont le choix et la commodité, et qu'ils peuvent éviter de payer ces frais, s'ils le souhaitent.

**M. Dean Del Mastro:** Très bien, merci.

Il y a un autre sujet que j'aimerais aborder. Beaucoup d'entre vous ont parlé du coût d'être en affaires. Monsieur Westlake, vous venez de parler des divers frais associés à la fourniture du service des guichets automatiques. Madame Baxendale, vous avez parlé des mesures prises par CIBC pour rendre les guichets plus accessibles. Enfin, les guichets automatiques privés font que vous n'avez pas à engager ces dépenses. Vous n'avez plus à payer ce prix. Vu ces économies, n'est-il pas illogique d'imposer des frais supplémentaires à ceux qui s'en servent? Ils paient déjà des frais pour cette commodité, et vos clients en profitent.

Que répondez-vous à cela, madame Baxendale?

**Mme Sonia Baxendale:** Je ne suis pas sûre de bien comprendre votre question.

**M. Dean Del Mastro:** Cela vous coûte très cher d'installer des guichets automatiques. Il y a un autre groupe qui vient installer gratuitement des guichets. Quand vos clients s'en servent, vous leur imposez des frais alors que cette machine vous a fait économiser le coût d'offrir le guichet à vos clients.

**Mme Sonia Baxendale:** Mais si nous avons un réseau très étendu de guichets automatiques, c'est pour offrir le service gratuitement à nos clients. C'est ce que nous essayons de réaliser: offrir commodité et service aux clients de la CIBC.

**M. Dean Del Mastro:** D'accord, mais pour certains des gens qui vivent en région rurale, qui sont peut-être bien des clients de la CIBC, le guichet automatique le plus proche n'est peut-être pas un guichet de la CIBC. Votre client a la possibilité de se servir de ce guichet et vous n'avez rien eu à payer pour le lui offrir. Cette économie ne justifierait-elle pas que vous ne lui imposiez pas des frais supplémentaires d'utilisation d'un guichet?

**Mme Sonia Baxendale:** Encore une fois, notre but est d'avoir le réseau le plus étendu possible, c'est-à-dire des guichets, des succursales et des services en ligne — tous les modes disponibles — de manière à ce que nos clients n'aient qu'à s'adresser à la CIBC pour obtenir leurs services.

**M. Dean Del Mastro:** Je veux bien, mais ce n'est pas demain la veille que vous allez venir vous installer dans les petites localités de ma circonscription. Ce ne serait pas rentable.

Enfin, c'est plus pour obtenir des éclaircissements que j'ai posé la question. C'est un problème plus vaste qui se pose ici, le fait que les gens trouvent que les banques font de l'argent et le fait que les banques fassent de l'argent c'est comme le fait que les gens aient à payer des impôts: personne n'aime en entendre parler. Mais c'est quelque chose de nécessaire dans l'économie. Je comprends les bienfaits de l'économie, mais j'aimerais donner ici à un certain représentant des banques l'occasion de dire pourquoi les bénéfices des banques sont une bonne chose pour le Canada.

● (1230)

**Le président:** Monsieur Del Mastro, j'invite ceux qui veulent répondre à cette question bienveillante de le faire en réponse à des questions ultérieures.

Nous allons donner la parole à M. Pacetti.

**M. Massimo Pacetti (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je vous demanderais de ne pas y répondre pendant mes questions.

J'en ai qu'une ou deux courtes à poser. Je suis désolé d'être arrivé en retard. Vous avez peut-être répondu à certaines de ces questions dans vos exposés, mais comme toutes les banques sont représentées ici, j'ai une question d'ordre général. Je vais donc m'en prendre à un ou deux d'entre vous.

Que se passerait-il si le comité arrivait à convaincre le gouvernement à se mettre à réglementer ces frais bancaires et d'interdire les frais Interac? Que se passerait-il? Comment réviseriez-vous votre tarification? Est-ce que les autres services coûteraient plus cher?

La question est justifiée parce que ces guichets Interac vous coûtent quelque chose. C'est ce que je crois avoir entendu. Vous seriez donc obligés de répartir ces dépenses ailleurs. En exigeant des frais pour d'autres services, j'imagine. Ou est-ce que ce sont vos bénéficiaires qui en pâtiraient? Je pense que la question est juste. C'est l'un ou l'autre, je crois.

Je pose la question à M. Hodgson; vous hochez de la tête. Monsieur Hockey, vous aussi.

**M. Christopher Hodgson:** Je pense que la décision quant à savoir si nous répercuterions le coût ou diminuerions d'autant nos bénéficiaires serait laissée au choix de chaque établissement. Il est évident que nous examinerions l'effet de ces coûts. Cela pourrait certainement avoir des effets sur nos investissements et sur la question de savoir si nous continuerions ou non à installer des guichets automatiques à divers endroits. Comme je l'ai dit, on aboutirait je pense à la situation qui existe actuellement au Royaume-Uni, où beaucoup de ces coûts ont été répercutés, sous forme d'autres frais bancaires, à leurs clients. Ils ont élevé le niveau des frais bancaires.

Si vous considérez le coût des services bancaires au Royaume-Uni et au Canada, c'est plus coûteux au Royaume-Uni, du point de vue des banques, pour divers produits que ce ne l'est ici au Canada.

[Français]

**M. Massimo Pacetti:** Monsieur Tremblay, quel est votre point de vue sur la question?

**M. Michel Tremblay:** De notre point de vue, c'est très important. Je l'ai fait valoir très clairement dans le bref exposé que j'ai fait. Si on faisait face à la concurrence d'un réseau non réglementé par le gouvernement fédéral et gérant quatre fois plus de guichets que nous, que nous n'imposions pas ces frais mais que l'autre réseau le faisait, nos clients actuels seraient fortement incités à faire affaire avec cet autre fournisseur de services. À partir de ce moment-là, ils pourraient même utiliser notre réseau gratuitement. En termes de concurrence, nous voyons très bien en quoi cette situation nous pénaliserait.

**M. Massimo Pacetti:** Si on adoptait des dispositions faisant en sorte que vous ne puissiez plus imposer de frais d'Interac, seriez-vous en mesure de ne plus les imposer ou devriez-vous alors augmenter en conséquence des frais imposés aux clients?

**M. Michel Tremblay:** Comme je viens de l'expliquer, nous faisons face à une concurrence très différente. Desjardins, qui occupe une place prépondérante au Québec, continueraient à imposer ces frais et n'aurait pas à réagir en augmentant d'autres frais.

**M. Massimo Pacetti:** Mais je parle de la banque elle-même. Si vous n'aviez pas le droit d'imposer des frais d'Interac, la banque serait-elle prête à diminuer son revenu total à l'intérieur de son bilan?

**M. Michel Tremblay:** Je ne crois pas que ce serait acceptable pour nos actionnaires. Je vous rappelle aussi que nos clients auraient tendance à devenir des clients de Desjardins ou à utiliser ses services parce qu'ils pourraient alors utiliser notre système gratuitement. Ça nous placerait vraiment dans une situation concurrentielle très désavantageuse.

**M. Massimo Pacetti:** D'accord.

[Traduction]

J'ai une autre question.

Je sais qu'en régions rurales il y a des problèmes d'accès, mais dans une circonscription comme la mienne, dans l'est de Montréal, il y a des milliers de banques; on en a en quantité. Même si je dois me rendre dans une autre banque pour retirer de l'argent, cela ne va me coûter qu'un dollar ou deux. Comment se fait-il alors que les guichets automatiques privés puissent impunément demander 5 ou 6 \$? C'est ça le problème. C'est ce que je ne comprends pas. Quelqu'un pourrait-il me l'expliquer?

Monsieur Hockey, allez-y.

**M. Tim Hockey:** C'est quelque chose que nous oublions parfois. Nous avons entendu des députés dire que les consommateurs et les Canadiens sont furieux contre les frais. Encore une fois, quand les choix que les clients font sont sur les guichets automatiques privés, qu'ils payent parfois 5 ou 6 \$, c'est un choix qui est très transparent pour eux. Les frais sont là, sur l'écran. Ce qu'on a vu dans nos recherches — et on parle à beaucoup de nos clients, comme je l'ai dit — c'est qu'ils font le choix qui dit vous savez quoi, j'allais dire que c'est correct de payer 2, 3, ou 4 \$, parce que ça vaut la peine pour moi de ne pas avoir à traverser la rue.

• (1235)

**M. Massimo Pacetti:** Avez-vous une idée? Savez-vous qui paie 5 ou 6 \$? Parce que ce n'est pas mon cas. Je fais un détour pour m'assurer de ne pas payer de frais.

**M. Tim Hockey:** Comme nous l'avons tous dit, c'est un très petit pourcentage de notre clientèle. Mais ce sont des clients qui clairement ne sont pas très...

**M. Massimo Pacetti:** Je me suis aperçu que je m'en servais plus souvent quand j'étais plus jeune, parce que j'étais sans doute plus paresseux. Mais aujourd'hui j'imagine que je travaille plus dur pour mon argent que lorsque j'étais plus jeune — je ne suis pas sûr.

**Le président:** Sur cette observation concernant la paresse de M. Pacetti...

**M. Mike Wallace:** Cela pourrait faire l'objet d'une tout autre étude.

**Le président:** Monsieur Dykstra, nous allons maintenant passer à vos questions.

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

Il y a un autre point qui semble faire problème. Je ne veux pas parler au nom de Mme Wasylycia-Leis, mais une des choses qui la préoccupe, c'est le cas de ceux qui se servent des guichets automatiques et qui doivent acquitter des frais supplémentaires. Selon la banque avec laquelle on fait affaire, entre 15 et 30 p. 100 des clients se servent d'un guichet automatique autre que celui de leur banque. Avez-vous déjà fait une étude ou une analyse pour déterminer de qui il s'agit? Le font-ils parce qu'ils en ont les moyens? S'agit-il au contraire de gens qui, vu leur revenu, ne devraient pas s'en servir?

J'invite tous ceux qui veulent répondre à le faire, peu importe que vous ayez fait une étude ou non.

**M. Tim Hockey:** Je dirais que la tendance démographique que nous constatons c'est qu'en général les personnes âgées évitent ce genre de machine et sont beaucoup plus prudentes avec leur argent. Plus notre clientèle rajeunit, les étudiants sont beaucoup plus disposés à payer pour la commodité. Je dirais que c'est une tendance générale que nous constatons — selon l'âge.

**M. Rick Dykstra:** La décision d'utiliser ou de ne pas utiliser un guichet automatique bancaire autre que celui de sa banque n'est pas spécifique à un revenu personnel, le revenu du ménage en particulier.

Une autre question est l'incapacité dans certaines régions de notre pays d'utiliser un guichet, et par conséquent, un guichet automatique privé. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi, dans des circonstances particulières, il n'y a que des guichets automatiques privés et pas d'autres guichets bancaires, ceux des cinq ou six grandes banques?

**Mme Sonia Baxendale:** De façon générale, ou dans la plupart des cas, c'est l'endroit, l'institution qui décide. On fait une demande de propositions, les banques soumissionnent généralement pour ces emplacements, et très souvent c'est l'institution elle-même qui choisit un guichet automatique privé étant donné les droits qui lui sont versés pour se trouver à cet endroit. Nous avons parlé des universités, des hôpitaux et bon nombre de ces endroits, et ce sont ces institutions qui choisissent d'avoir un guichet automatique privé.

**M. Rick Dykstra:** L'une des choses dont vous aviez commencé à parler du point de vue des banques et du point de vue de l'investissement commercial, c'est du fait que vous êtes disposés à être présents dans ce genre de collectivités. Faites-vous cela parce que vous pensez que cela pourrait être rentable, ou est-ce que vous le faites parce que vous vous rendez compte qu'il faut offrir un service et que vous avez une responsabilité, en tant qu'institution financière ici au pays, de tenter d'offrir ce service?

**Mme Sonia Baxendale:** Pour notre part, nous le faisons parce que les clients sont là et que nous voulons pouvoir leur offrir l'accès, la commodité et le service. Les universités sont un exemple parfait. Nous avons là des clients que nous voulons desservir. Nous ne sommes pas sur place dans certains de ces cas; nous sommes à une distance de marche à pied de sorte que nous pouvons répondre à un besoin.

**M. Tim Hockey:** C'est exactement la même histoire qu'on a annoncée précédemment. Nous avons fait une analyse de tous les collègues et de toutes les universités où nous n'étions pas présents et nous avons écrit à tous les présidents des universités pour leur dire que nous aimerions avoir accès pour pouvoir servir nos clients. Nous comprenons que cette décision est prise par chacune de ces universités et chacun de ces collègues, et ils ont un revenu qui provient à l'heure actuelle habituellement d'un guichet automatique privé, et nous ne pourrions peut-être pas briser cette source de revenus.

**M. Rick Dykstra:** L'une des dernières questions que je voudrais poser s'adresse à M. Taylor. Vous avez mentionné un certain nombre de plaintes que vous avez reçues, de problèmes que vous avez réglés, mais je n'ai pas entendu qu'il y avait eu une réponse à ces plaintes et à ces problèmes. Est-ce que les banques traitent leurs clients de façon équitable? À votre avis, d'après les enquêtes que vous avez faites, est-ce que les banques font ce qu'elles espèrent faire, c'est-à-dire servir leurs clients, ou est-ce qu'il y a des avantages inéquitables sur le marché, d'après votre analyse?

• (1240)

**M. Richard Taylor:** Nous n'examinons pas ce genre de questions; nous examinons les comportements anticoncurrentiels, notamment la fixation des prix, lorsque les concurrents se rencontrent et s'entendent...

**M. Rick Dykstra:** En êtes-vous arrivé à des conclusions qui indiquent qu'il y aurait collusion ou fixation des prix?

**M. Richard Taylor:** Non, nous n'avons rien vu qui indique une telle chose.

**M. Rick Dykstra:** Pour votre part, vous diriez qu'elles présentent de façon équitable... Je comprends que vous deviez répondre prudemment à la question, mais est-ce que les banques tentent d'offrir un service concurrentiel, de façon à ce que les gens puissent, lorsqu'ils choisissent de le faire, trouver une institution avec laquelle ils veulent faire affaire?

**M. Richard Taylor:** Je ne peux pas vraiment répondre à votre question qui est très générale. Tout ce que je peux dire, c'est qu'aux termes de la Loi sur la concurrence, nous n'avons pas de motifs raisonnables de croire qu'elles vont à l'encontre des dispositions de la loi en réduisant la concurrence de façon artificielle grâce à des ententes ou d'autres mesures qui pourraient nuire à la concurrence.

**Le président:** Merci, monsieur Dykstra.

Nous allons maintenant faire des tours de table plus rapides. Il y a quelques membres du comité qui aimeraient poser d'autres questions.

Monsieur McKay, nous allons commencer avec vous.

**L'hon. John McKay:** Ma question s'adresse à M. Taylor.

Monsieur Taylor, dans les documents que vous avez remis au comité, vous avez dit que lorsque le bureau avait fait enquête au sujet d'Interac — c'était avant l'ordonnance de 1996 —, il avait été perturbé par un certain nombre de pratiques. Ces pratiques comprenaient entre autres « la prohibition des frais à l'utilisation des GAB, ce qui dissuadait la mise en place de GAB et privait les consommateurs d'un réseau déployé selon les forces du marché. »

Il y a eu ensuite votre ordonnance entre autres, l'ordonnance devait « éliminer la prohibition des frais supplémentaires, connue aujourd'hui sous le nom de frais de commodité ».

Vous continuez ensuite en disant dans votre exposé « l'ordonnance ne visait donc pas à réglementer ou à exiger l'imposition de frais supplémentaires. En ouvrant la voie aux frais supplémentaires,

l'ordonnance permettait plutôt aux exploitants de GAB de fixer un prix concurrentiel pour leurs services de GAB en se fondant sur les coûts, la demande des consommateurs et d'autres facteurs de marché pertinents. » Par conséquent, le nombre de GAB est passé de 12 808 en 1995 à plus de 54 000 en 2006.

Vous terminez en disant que « le Canada est de fait le pays affichant le nombre le plus élevé de GAB par habitant, et nous figurons parmi ceux qui ont le plus recours aux GAB. »

Ça semble être une analyse claire fondée sur des preuves de l'incidence de l'élimination des frais sur l'accessibilité pour les Canadiens aux services bancaires.

N'êtes-vous pas d'accord avec cela?

**M. Richard Taylor:** C'était notre intention lorsque nous avons abordé cet aspect des règles initiales concernant Interac qui empêchaient les frais supplémentaires. Nous estimions qu'il y avait concurrence, et c'était là un élément important non seulement en ce qui concerne le prix mais aussi en ce qui concerne l'innovation et le service. On aurait pu nuire à n'importe lequel de ces trois éléments, de sorte que nous avons pensé que ces prohibitions sur les frais supplémentaires nuisaient certainement à l'innovation, à la propagation des GAB et à la possibilité d'offrir une certaine commodité aux consommateurs.

**L'hon. John McKay:** Y a-t-il un membre du groupe qui ne serait pas d'accord avec cette observation? Je ne croyais pas.

J'imagine qu'il s'agit de la catégorie qu'on pourrait appeler « faites attention à ce que vous demandez ». Si en fait certaines parties souhaitent demander l'abolition des frais de GAB, elles risquent peut-être de se retrouver avec certaines choses qu'elles n'avaient pas vraiment l'intention d'obtenir.

Merci.

**Le président:** Merci, monsieur McKay.

Nous allons maintenant continuer avec M. Wallace.

**M. Mike Wallace:** Merci, monsieur le président. Je suis heureux d'avoir la possibilité de participer à un deuxième tour.

Je suis absolument époustoufflé par certaines des questions qu'on vous a posées ici aujourd'hui, particulièrement en ce qui concerne les coûts. Je pense que certaines personnes autour de la table pensent que le système bancaire au Canada est un service public, non pas une entreprise à but lucratif.

On a demandé aux banques si elles pouvaient divulguer leurs coûts. Est-ce qu'on devrait alors s'attendre à ce que notre comité demande aux supermarchés d'alimentation de divulguer leurs coûts, afin que nous sachions s'ils demandent un prix approprié pour le lait, le pain et toutes les autres nécessités de la vie? Est-ce que l'on s'attendrait à ce qu'on demande aux entreprises qui vendent des vêtements au détail de révéler leurs coûts afin de s'assurer que le public ne se fait pas avoir, comme certaines personnes aimeraient le dire, en ce qui concerne le coût de certains vêtements?

Nous avons entendu ici ce matin et au cours des dernières semaines que les banques ont une relation spéciale avec le gouvernement du Canada. On a laissé entendre que vous pouvez en quelque sorte obtenir tout ce que vous voulez.

Je me souviens très bien que je n'étais pas d'accord avec les banquiers sur une question en particulier, notamment pour ce qui est de vendre de l'assurance dans les succursales. Pouvez-vous me rappeler si le gouvernement actuel a oui ou non dit que vous pouviez vendre de l'assurance dans vos succursales?

J'invite n'importe lequel des banquiers à répondre à cette question.

•(1245)

**M. Jim Westlake:** Mis à part le fait que nous aimerions que cela se produise, cette possibilité ne nous a pas encore été donnée. Nous n'avons pas le droit de vendre des assurances.

**M. Mike Wallace:** Donc, le gouvernement du Canada, y compris notre parti, auquel je suis si fier d'appartenir, s'oppose à cela, et vous n'avez pas pu aller de l'avant avec ce projet. Est-ce exact?

N'est-il pas juste de dire que si nous demandons à l'industrie bancaire de révéler au gouvernement la structure de coûts associée à ses services, logiquement nous pourrions poser cette question à tout le monde? Voulez-vous répondre à cette question, monsieur, puisque vous l'avez soulevée en premier?

Ils ne veulent pas répondre car ils ne veulent pas se mettre les pieds dans les plats. Mais moi, j'y répondrai car c'est mon temps de parole. Je ne crois pas que ce serait approprié.

Je ne sais pas si la motion de Judy a pour but de réglementer simplement les banques, les guichets privés — bien que je ne sache pas trop où elle veut en venir — même si elle ne représente que 30 p. 100 du marché.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Eh bien, il y a un point de départ à tout cela.

**Le président:** Merci, monsieur Wallace, de cette démonstration oratoire.

**M. Mike Wallace:** Merci du temps de parole, monsieur le président.

**Le président:** Nous allons maintenant continuer avec Mme Wasylcyia-Leis.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Jim Westlake, j'étais rendu à vous. Puisque votre patron, M. Gord Nixon, qui gagne 11,9 millions de dollars par année, a suggéré que je faisais de la politique en parlant des préoccupations des consommateurs, pouvez-vous me dire pourquoi il est si difficile de comprendre cette notion de service aux Canadiens lorsque vous dépendez de vos clients pour faire des bénéfices? Comment leur en redonner un peu?

**M. Jim Westlake:** Merci de la question.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Mais très brièvement, êtes-vous prêt à en redonner un peu?

**M. Jim Westlake:** Non seulement notre institution en redistribue, mais nos 60 000 employés le font également. Nous sommes présents dans chaque collectivité du Canada. Plus que toute autre entreprise au Canada, nous redistribuons à des causes dans chaque circonscription du pays...

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Je l'apprécie.

**M. Jim Westlake:** Nos gens participent...

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Qu'en est-il des frais associés aux guichets automatiques? Seriez-vous prêt à lâcher du lest?

**M. Jim Westlake:** Nous ne voulons pas changer les frais associés aux guichets automatiques.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Quel profit tirez-vous des guichets automatiques?

**M. Jim Westlake:** Nous n'avons rien à dire à ce sujet.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Si vous ne connaissez pas les coûts, comment établissez-vous vos taux?

**Une voix:** Ce n'est pas ce qu'il a dit.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Oui, il l'a dit. Un peu plus tôt, M. Westlake a dit qu'il lui était impossible de démêler les divers

coûts associés avec le service des guichets automatiques, en dépit du fait que l'Association des banquiers canadiens avait dit qu'on ne subventionnait pas certaines activités par d'autres. Vous devriez donc connaître les coûts. Comment établissez-vous donc vos prix si vous ne connaissez pas vos coûts?

**M. Jim Westlake:** La raison d'être principale des guichets automatiques n'est pas de faire un profit avec les frais perçus; c'est un service pour nos clients. Nos clients ont le choix de s'en servir, et 80 p. 100 d'entre eux le font gratuitement.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Mais ma question ne vise qu'à obtenir des renseignements de base car, contrairement à mes collègues conservateurs, je suis d'avis que les Canadiens ont le droit de savoir.

Quand vous et d'autres dites que si ce projet de loi est adopté, vous allez fermer les guichets automatiques ou des succursales, menacez-vous les Canadiens qui veulent un peu de répit et ne pas être pénalisés financièrement pour accéder à leur argent?

**M. Jim Westlake:** Nous appuyons nos 12 millions de clients en leur donnant le plus de souplesse et de choix possible, et en essayant de répondre à leurs besoins au meilleur de nos capacités en tant que banque.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** À Sonia et à la CIBC, ce n'est pas toujours vrai que la question des guichets automatiques génériques est une décision de l'institution. Dans la plupart des collectivités où vous avez fermé des succursales — et on en a fermé 658 au cours des dernières années — les banques laissent en place leurs guichets automatiques pendant un certain temps, ensuite elles se retirent et laissent la place à un guichet automatique générique. C'est pour cette raison que les consommateurs n'ont pas le choix; c'est à cause de tout ce phénomène dont les banques sont responsables.

J'aimerais vous poser deux questions. Quand avez-vous vendu vos actions dans les guichets automatiques génériques — et cette question s'adresse également à la Banque Royale du Canada?

•(1250)

**Le président:** Votre temps est écoulé, mais nous allons permettre aux témoins de répondre à cette question.

**Mme Sonia Baxendale:** À ma connaissance, la CIBC n'a aucun intérêt dans les guichets automatiques génériques depuis environ 2001.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Alors, quand avez-vous vendu ces actions? Si vous les avez eues jusqu'en 2001...

**Le président:** Merci beaucoup.

Non, madame.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Monsieur le président, j'invoque le Règlement...

**Le président:** Non, madame.

[Français]

Nous devons terminer avec M. Crête.

Monsieur Crête.

**M. Paul Crête:** Monsieur Tremblay, dans le texte de votre allocution, on dit ceci:

Cette évolution va se poursuivre avec l'arrivée éventuelle du porte-monnaie électronique qui marquera une étape de plus et pourrait même rendre caduc le sujet de notre rencontre d'aujourd'hui.

Pourriez-vous nous donner une idée — et les autres pourront le faire aussi — des raisons pour lesquelles l'arrivée de cette nouvelle technologie pourrait faire en sorte que notre travail d'aujourd'hui soit inutile?

**M. Michel Tremblay:** Je ne peux pas donner de date précise, mais je peux vous dire que nous devons tous commencer à offrir la carte à puce en 2008. Il est prévu que cette technologie soit établie aux environs de 2010. On peut imaginer que le porte-monnaie électronique va devenir une réalité ou du moins une possibilité technologique au cours des cinq prochaines années.

**M. Paul Crête:** D'ici cinq ans?

**M. Michel Tremblay:** Ça va être graduel. On va commencer par la carte à puce, et le déploiement va commencer l'an prochain.

**M. Paul Crête:** D'après vous, cette technologie va-t-elle vraiment mener à la disparition du guichet automatique ou va-t-elle plutôt devenir un outil supplémentaire? Va-t-elle absorber une large part du marché qui est occupée par le guichet automatique à l'heure actuelle?

**M. Michel Tremblay:** On oublie souvent que le guichet automatique sert à autre chose qu'aux retraits en argent comptant: il sert aussi à faire des dépôts et des virements, et il va continuer à être utilisé à ces fins. Le porte-monnaie électronique ne pourra pas remplir ces fonctions, mais il va gruger le nombre de transactions pour des retraits des guichets automatiques.

**M. Paul Crête:** Ça pourrait entraîner une augmentation des coûts. Les retraits doivent représenter une part importante des transactions.

**M. Michel Tremblay:** En fait, le guichet automatique sert autant pour les dépôts. En ce moment, le débit permet de faire des retraits. Il ne faudrait pas émettre des conclusions trop rapides à ce sujet.

**M. Paul Crête:** Monsieur Taylor, personne ne parle de collusion aujourd'hui, mais j'aimerais savoir si vous auriez le droit, sans qu'il y ait de collusion, d'obtenir de l'information auprès des banques en vertu de l'actuelle Loi sur la concurrence ou s'il faudrait amender celle-ci pour que vous puissiez le faire.

**M. Richard Taylor:** Nous n'avons pas le pouvoir de faire une étude, sauf dans le cadre d'une enquête lorsqu'on a des raisons de croire qu'il y a eu une infraction.

**M. Paul Crête:** Donc, la loi actuelle ne vous le permettrait pas.

**M. Richard Taylor:** En effet.

**M. Paul Crête:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Je remercie tous les témoins de leur participation dans la discussion, pour leurs mémoires, leurs exposés et leurs réponses aux questions de ce matin et de cet après-midi.

La séance sera brièvement suspendue.

- \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_
- 
- (1310)

**Le président:** Nos audiences sur les guichets automatiques bancaires reprennent. Conformément à l'article 108(2) du Règlement, cette séance d'information porte sur les frais d'utilisation des guichet automatique et les paiements électroniques.

Je remercie les membres de notre deuxième groupe d'être venus ici aujourd'hui.

Comme vous le savez après avoir regardé le premier groupe, vous aurez un maximum de cinq minutes pour votre exposé. Afin de ne pas vous interrompre sans préavis, je vous demanderais de me

regarder, et je vous indiquerai quand il vous reste une minute. Nous allons ensuite passer aux questions des membres du comité.

Nous vous remercions de nous avoir donné votre documentation plus tôt. Nous en sommes très reconnaissants. Nous attendons avec impatience vos commentaires et vos réponses aux questions des membres du comité cet après-midi.

Nous allons commencer par M. Joseph Iuso, de UseMyBank. Bienvenue. Vous avez cinq minutes, monsieur.

**M. Joseph Iuso (président-directeur général, UseMyBank):** Merci, monsieur le président.

Avant tout, j'aimerais vous présenter mon associé, M. Crozier, vice-président du développement des affaires.

Je vous remercie de nous avoir invités à comparaître devant le Comité permanent des finances de la Chambre des communes. Nous espérons être en mesure de vous renseigner sur la manière dont notre compagnie, appelée UseMyBank, fournit aux entreprises canadiennes émettrices de factures une confirmation en temps réel des paiements effectués par l'entremise de leur réseau bancaire.

Nous sommes ici aujourd'hui pour vous relater notre histoire et vous exposer dans quelle mesure elle concerne le mécanisme de paiement des factures régi par la règle H6; le mécanisme de paiement électronique qui est régi par la nouvelle règle E2; et enfin, la Loi sur les banques et ses conséquences quant à la concurrence et à l'innovation qui se trouvent étouffées par quelques-unes des plus importantes institutions et associations financières au Canada.

UseMyBank est une société dont l'objectif est d'aider les émetteurs de factures et les commerçants en ligne à fournir instantanément des confirmations de paiement électronique. Par notre entreprise commune avec GPAY, qui nous a donné accès aux émetteurs de factures de l'ensemble des institutions financières existant alors, nous avons commencé à offrir nos services aux plus importants émetteurs de factures et commerçants en ligne du Canada, dont Westjet, Rogers, Telus, Fido, Sears et de nombreux autres.

En août 2003, UseMyBank a été invitée à proposer une solution au comité de l'ACP chargé d'étudier la nouvelle règle E2, alors appelée ébauche de la règle X. Cette dernière établissait des directives pour la mise en oeuvre du nouveau système de paiement électronique par les membres de l'ACP. À ce moment-là, aucune restriction technologique n'était en vigueur.

En décembre 2003, la CIBC et la TD, de même que le Conseil du Trésor de l'Alberta, ont fermé le compte de GPAY pour les émetteurs de factures sans donner de raisons tangibles, sinon qu'ils n'aimaient pas comment GPAY et UseMyBank menaient leurs affaires. Nous étions évincés de notre marché par des institutions financières qui s'approprièrent du même coup à nous faire concurrence.

Après avoir approfondi la question, il appert que l'on n'approuvait pas le fait que pour traiter le paiement, UseMyBank doit agir pour le compte de l'acheteur, en somme à titre de représentant, lorsque nous effectuons un paiement depuis le site Web de l'une ou l'autre des institutions financières et recevons en temps réel une confirmation que la transaction a été complétée avec succès. C'est ainsi que nous pouvons obtenir confirmation en temps réel et transmettre celle-ci à l'émetteur de factures.

Cela nous a forcés à utiliser un système de virement de fonds par courriel, solution moins efficace, plutôt que le système de paiement des factures. Cette méthode est inférieure, car l'expéditeur des fonds peut toujours annuler la transaction après qu'elle ait été lancée par sa propre institution financière. Par ailleurs, l'acheteur doit maintenant déboursier des frais supplémentaires de 1,50 \$ qui sont imposés par son institution financière.

À l'origine, les services de virement de fonds par courriel étaient des services de transfert d'un compte à un autre en temps réel. Nous pouvions déposer les fonds quelques instants plus tard dans le compte de GPAY. En somme, il s'agit de ce système en temps réel que votre comité recherche. Ce qui est dommage, c'est que ce service fait l'objet de tellement de restrictions qu'il ne constitue plus une solution de rechange réalisable à l'heure actuelle pour la majorité des entreprises.

En 2005, la banque Scotia a lancé le service Interac en ligne. Elle a informé GPAY qu'elle fermerait les comptes de GPAY pour les émetteurs de factures dans un délai de 30 jours. La banque a justifié cette décision en déclarant qu'elle pouvait se prévaloir de ce droit sans avoir à offrir de motifs après avoir donné un préavis de 30 jours. GPAY a intenté une poursuite en Alberta et a pu obtenir une injonction empêchant cette action jusqu'au 15 septembre 2005. À cette date, la BNS a fermé les comptes de GPAY.

C'était comme si le service d'alimentation en eau fermait les valves d'un restaurant pour ensuite vendre lui-même des bouteilles d'eau à la pièce aux clients du restaurant. Cette tactique a forcé GPAY à entamer la première poursuite privée en vertu de l'article 75 de la Loi sur la concurrence. En 2006, le tribunal de la concurrence a rejeté la demande de GPAY. Cette décision a maintenant été portée en appel devant la Cour fédérale.

De plus, nous avons été consternés lorsque l'ACP a présenté la règle E2, laquelle constitue une arme à utiliser par les banques contre les émetteurs de factures qui envisageraient d'utiliser les services de UseMyBank. Il semble que les banques aimeraient détenir le monopole sur les paiements par voie électronique.

Cela nous amène à la situation présente. Les autres banques, jusqu'alors plus amicales, commencent maintenant à examiner les comptes de GPAY pour les émetteurs de factures et l'accès aux comptes bancaires. L'avenir de GPAY est incertain au-delà de 60 ou 90 jours. Encore une fois, GPAY se retrouve désarmé et votre comité représente un de ses derniers espoirs. Cet espoir est aussi celui des nombreux émetteurs de factures et commerçants en ligne qui attendent, souffle court, de voir si nous obtiendrons finalement le droit d'offrir une technologie novatrice qui rationaliserait leurs opérations en leur fournissant en temps réel une confirmation des paiements, plutôt que d'attendre que leur institution financière leur transmette un rapport par télécopieur ou EDI.

En terminant, nous aimerions formuler trois recommandations au comité. En premier lieu, nous suggérons d'examiner la règle H6 régissant le système de paiements de factures et de considérer ce système comme une infrastructure utilisée par les banques, mais qui est aussi accessible à des entités qui ne sont pas des institutions financières, telles que UseMyBank. Cette structure ressemblerait à l'ouverture du marché des lignes téléphoniques aux exploitants de l'extérieur, ce qui a favorisé une saine concurrence entre les divers fournisseurs de services, à l'avantage des consommateurs et des entreprises du Canada.

En second lieu, nous suggérons de revoir la règle E2 régissant les systèmes de paiement électronique disponibles au Canada. Cette dernière fait en sorte que tout paiement électronique doit être exécuté

depuis le site Web de la banque et qu'aucune tierce partie ne peut intervenir dans le processus de paiement. Bien que cette règle particulière puisse paraître élémentaire en soi, elle nuit à la concurrence et étouffe toute innovation puisque seules les institutions financières régissent le système. Par le fait même, la règle E2 de l'ACP sanctionne la création d'un monopole, ce qui est entièrement contraire à ce que l'Association est censée faire en vertu de l'ordonnance de consentement de 1996 délivrée à propos des guichets automatiques bancaires.

Enfin, une révision a été apportée à la Loi sur les banques elle-même interdisant essentiellement aux banques de fermer les comptes ou de refuser l'accès aux comptes de clients en fonction de certains critères. Cette mesure n'a pas été étendue aux sociétés ou, si c'est le cas, elle n'a pas été interprétée ainsi.

● (1315)

Essentiellement, les banques peuvent choisir librement les entreprises à qui elles désirent autoriser l'accès à des comptes et offrir leurs services. Par conséquent, aucune protection n'est offerte aux sociétés en règle qui veulent traiter avec la même banque que leurs clients. D'agir ainsi devrait leur permettre d'économiser des frais, de la même manière que les consommateurs ne paient pas de frais lorsqu'ils utilisent le guichet automatique de leur propre banque.

Tout comme les services d'alimentation en eau, les banques canadiennes forment une infrastructure à laquelle nous devons tous pouvoir accéder.

Nous vous remercions de nous avoir accordé votre attention et nous demeurons à votre disposition pour répondre à vos questions.

**Le président:** Je vous remercie pour votre exposé.

Nous allons poursuivre en entendant Evan Soikie, qui représente l'Association of Community Organizations for Reform Now.

Vous avez cinq minutes, monsieur.

**M. Evan Soikie (membre du conseil, Président, section régionale d'Ottawa, Association of Community Organizations for Reform Now (ACORN)):** Bien. Je n'ai pas apporté de discours et nous verrons ce que cela donnera.

J'aimerais dire d'abord que je représente les 7 500 membres canadiens de mon association, ACORN, et d'autres non-membres qui travaillent et qui se débrouillent comme ils peuvent, des familles comme des particuliers.

On m'a demandé de parler de certaines de nos préoccupations. Tout d'abord, au sujet des frais administratifs liés aux chèques sans provision, qui ont augmenté substantiellement. Les gens que je représente estiment que ces frais administratifs sont sans rapport avec les véritables coûts administratifs. Nous estimons que ces frais sont en général payés par des travailleurs et par ceux qui ont du mal à joindre les deux bouts. Il en résulte que les banques profitent directement de familles et de particuliers en difficulté.

Tous au long de mon discours, vous constaterez que c'est la même chose pour diverses questions. Ce sont des situations bien difficiles pour les gens que je représente.

Parlons rapidement des frais bancaires ordinaires. Je me suis laissé dire que si quelqu'un a 1 000 \$ ou plus dans son compte, il n'aura pas à payer les frais bancaires que paient la plupart des autres. Comment se fait-il que ceux qui ont 1 000 \$ en banque n'ont pas à payer ces frais, alors que ceux qui ont du mal à payer leur loyer, qui n'ont pas ce 1 000 \$ en revenus, se retrouvent à payer ces frais bancaires?

C'est un sujet dont on a chaudement débattu plus tôt et j'ai certes quelques observations au sujet des guichets automatiques. Avec les guichets automatiques génériques, il y a de moins en moins de guichets automatiques identifiés à une banque. C'est ce qu'on constate souvent dans les quartiers moins aisés. Tout d'un coup, une population importante n'a plus un accès facile aux guichets automatiques.

En outre, les banques ont désormais refusé l'accès à tous leurs services à certaines personnes que je connais, et à certains de mes voisins. Cela se rapporte à un autre aspect de la question, la privatisation. Je connais des gens qui ne peuvent pas aller à une banque encaisser leur chèque de paye. Ils se voient contraints d'aller chez Money Mart ou chez des prêteurs sur salaire. Les banques investissent dans ces entreprises, détournent les clients de leurs propres succursales et leur disent qu'il faut s'adresser à ces entreprises, dont les frais sont désormais exclus de l'application des lois relatives aux banques.

Inutile de rappeler que les banques n'imposent pas de frais de guichets automatiques aux États-Unis, pas plus qu'en Europe. Il vaut la peine de dire, comme je l'ai entendu, que la Banque TD ne demande pas de frais d'utilisation des guichets automatiques à ses clients américains. Pourquoi n'offre-t-on pas la même chose à la clientèle canadienne?

Au sujet de l'avenir du secteur financier, nous constatons que les banques investissent dans des sociétés privées, ce qui leur permet de contourner les lois qui les régissent. Nous voudrions des lois sur les guichets automatiques génériques, sur les crédits hypothécaires à risque et sur les prêts sur salaire. Ce sont souvent les personnes en difficulté, celles que les banques n'accueillent pas en raison de leur situation financière qui sont forcées de payer des taux plus élevés pour les services généralement offerts par les banques.

Enfin, d'après des études que j'ai vues dans un rapport, les banques canadiennes exigent des frais de service parmi les plus élevés, et ont des marges de profit aussi parmi les plus élevées, dans le monde. Nous sommes mécontents que les banques privilégient leur bilan plutôt que le service à la clientèle, en refusant à leurs clients ce qu'ils demandent, simplement pour protéger leur marge de profit de 18 milliards de dollars.

Je vais terminer là-dessus et céder la parole au suivant. Merci.

• (1320)

**Le président:** Merci, monsieur.

De VisionCraft Development, nous accueillons Susan Ransom.

Bienvenue. Vous avez la parole.

**Mme Susan Ransom (directrice de l'exploitation, Spécialiste, sécurité des chèques, VisionCraft Development Corporation):** Monsieur le président, merci pour cette occasion de vous parler. Je suis la directrice de l'exploitation de VisionCraft Development.

Au Canada, VisionCraft donne un soutien aux petites et grandes entreprises avec ses systèmes de chèque, ses services de transfert électronique de fonds, son système de paye actualisé et ses services de comptabilité judiciaire. Je vous parlerai aujourd'hui de la partie du projet de loi C-37 qui porte sur le contrôle électronique des chèques et sur la norme 006 de l'Association canadienne des paiements.

Je vais traiter d'un grand nombre de questions, alors, pardonnez-moi de ne pas approfondir chacune d'entre elles.

Tout d'abord, je dois dire que nous sommes non partisans et que le projet de loi C-37 n'aura pas d'effet sur nos revenus; peut-être même que nous pourrions en tirer un bénéfice inattendu. Je vous parle de

mon expérience dans la mise en oeuvre quotidienne de la norme 006, et de mon expérience de conceptrice de chèque.

En gros, nous ne sommes pas contre l'imagerie des chèques sauf pour le fait qu'il ne semble pas y avoir d'avantage marqué pour les clients, qu'il s'agisse de particuliers ou de sociétés, ni pour ceux dont le travail consiste à transporter les chèques partout au pays, qui pourraient même perdre leur emploi s'il n'y a plus à les transporter physiquement.

Dans la mise en oeuvre actuelle de la norme 006 de l'ACP, les consommateurs sont assujettis à des risques et à des coûts excessifs, qui ne feront qu'augmenter à l'avenir. La partie qui porte sur le contrôle électronique des chèques dans le projet de loi C-37 occupe une page. Son équivalent américain, qu'on appelle habituellement Check 21, est une règle de 18 pages, avec un jugement final de 144 pages, qui offre des recours aux consommateurs en cas d'erreurs ou de pertes causées par le contrôle électronique. Il s'agit d'une norme volontaire, qui n'exige pas le balayage électronique ni la dématérialisation.

Les substituts de chèques aux États-Unis sont assortis de deux garanties et d'une indemnisation. La garantie stipule que le chèque est bien préparé et qu'il ne sera pas versé deux fois, et l'indemnité est assurée pendant toute une année à partir du moment où la partie lésée prend connaissance de la perte. Aucune indemnité semblable n'est prévue par le projet de loi C-37.

Nous pensons aussi que le nouveau régime relatif au chèque physique expose les particuliers et les entreprises à des fraudes croissantes. La norme 006 de l'ACP exige l'élimination de 17 des 34 caractéristiques des chèques les plus efficaces contre la fraude, exposant les consommateurs, mais aussi les entreprises de toutes tailles, à une augmentation de la fraude.

Sur cette question, les banques agissent comme un cartel, et personne n'a le choix. Cela va directement à l'encontre de la pratique américaine, où le code commercial universel exige que tous les émetteurs de chèque prévoient autant de caractéristiques de protection contre la fraude que possible, au risque d'être tenus responsables pour tout chèque frauduleux encaissé.

On comprend facilement que si la fraude est en hausse, la responsabilité le sera aussi. Les banques ont réagi en s'efforçant de réduire leur responsabilité pour les fraudes par chèques en n'acceptant aucune responsabilité pour la vérification des caractéristiques de sécurité d'un chèque qui ne sont pas décrites dans leur contrat avec leurs clients.

On en discutait précisément sur le site de l'ACP au début de décembre dernier. Par exemple, au sujet des doubles signatures, disons qu'une entreprise a des règles selon lesquelles tout chèque de plus de 10 000 \$ doit comporter deux signatures, et que cela est même indiqué en toutes lettres sur le chèque. Quand le chèque arrive à votre banque, s'il n'y a qu'une signature et qu'il porte un montant de plus de 10 000 \$, c'est manifestement une fraude. La banque n'accepte pas la responsabilité de l'encaissement du chèque frauduleux à moins que la règle soit écrite dans le contrat avec le client. Même chose pour les avertissements comme: « l'arrière-plan de ce document est bleu » et qu'il est gris, c'est manifestement un faux. Mais si l'arrière-plan est bleu, mais que ce n'est pas dans votre contrat avec la banque, la banque niera toute responsabilité pour l'encaissement du faux.

Le problème, c'est que les particuliers et les petites sociétés ne pourront pas renégocier leurs contrats avec la banque et n'auront, par conséquent, aucun recours. Ils ne peuvent pas changer de banques. En effet, toutes les banques ont les mêmes règles pour la norme 006 de l'ACP.

• (1325)

Que se passe-t-il en cas d'augmentation du nombre de fraudes? Les entreprises n'ont d'autre choix que d'acheter des services d'autres banques et les particuliers, eux, n'ont aucun recours.

Une entreprise pourrait acheter des services de TEF et de paye actualisée, mais les deux sont assez coûteux. De plus, si la responsabilité en matière de fraude fait augmenter de façon importante le risque que doit assumer la banque et entraîne des coûts pour elle, les banques prévoient dans le contrat une limite de responsabilité. En d'autres termes, vous avez 30 000 \$ par chèque par occurrence dans votre compte pour la fraude. Quand...

**Le président:** Je suis désolé, mais je dois vous interrompre. Vous pourrez intervenir pendant la période de questions.

Je cède maintenant la parole à Peter Woolford du Conseil canadien du commerce de détail. Soyez le bienvenu, monsieur.

**M. Peter Woolford (vice-président, Développement des politiques et recherche, Conseil canadien du commerce de détail):** Merci, monsieur le président. Je suis heureux de comparaître de nouveau devant votre comité et je vous remercie de nous avoir invités.

Nous avons témoigné à maintes reprises devant ce comité, mais je me permets de prendre un moment pour vous présenter encore une fois le conseil.

Le Conseil du commerce de détail est le porte-parole des détaillants au Canada. Nous représentons tous les types de commerces au détail se trouvant dans toutes les régions du pays. Nos membres font des ventes de près de 400 milliards de dollars par année, emploient près de deux millions de personnes et exploitent près d'un quart de million d'entreprises. Toutes ces petites entreprises représentent ensemble une très grande entreprise. C'est d'ailleurs un peu paradoxal: nous sommes une grande entreprise qui est constituée de beaucoup de petites entreprises.

[Français]

Monsieur le président, je veux d'abord souligner que vous avez reçu notre mémoire à l'avance. Je veux aussi mentionner que mes remarques se concentrent sur trois points clés: la raison d'être de l'installation d'un guichet automatique dans un magasin; notre point de vue sur les frais d'utilisation des guichets automatiques; et finalement, la nécessité de revoir en entier le système de paiements au Canada.

[Traduction]

Je commencerai par traiter des guichets automatiques bancaires dans les magasins.

Après que la décision de 1996 a été rendue, les détaillants ont décidé d'offrir ce service. Depuis, on a constaté que ce n'est tout simplement pas rentable pour les détaillants, qu'il s'agisse d'un petit ou d'un grand magasin et peu importe la catégorie de produits qu'il offre. Les raisons qui expliquent cela sont énoncées dans le mémoire que nous vous avons déjà transmis.

On trouve cependant dans certains établissements spécialisés des distributeurs automatiques de billets...

**Le président:** Excusez-moi, monsieur Woolford.

Monsieur Pacetti, vous invoquez le Règlement?

**M. Massimo Pacetti:** Oui, le témoin parle de son mémoire, mais nous ne l'avons pas et j'aimerais savoir comment il se fait que nous ne l'avons pas ou, à tout le moins, faire savoir au témoin que nous ne l'avons pas.

**Le président:** Nous avons des notes d'allocation, je crois, dans les deux langues officielles.

**M. Massimo Pacetti:** Pourrions-nous au moins faire savoir au témoin que nous n'avons pas son mémoire? Il nous y renvoie.

**Le président:** Votre mémoire devra être traduit, monsieur Woolford, avant que nous puissions le distribuer. Il est dans les deux langues officielles, mais ce ne sont pas toutes les phrases qui sont dans les deux langues officielles, si vous voyez ce que je veux dire.

**M. Peter Woolford:** Je comprends, monsieur le président. Je croyais qu'en vous l'envoyant d'avance, les membres du comité l'auraient dans les deux langues officielles.

**Le président:** Non, ça prend un peu de temps.

• (1330)

**M. Peter Woolford:** Je comprends. Veuillez m'excuser.

**Le président:** Ce n'est pas nécessaire, et cette interruption ne sera pas comptée dans votre temps de parole.

**M. Massimo Pacetti:** Merci.

**M. Peter Woolford:** J'ai presque terminé, de toute façon. Je sais que vous êtes très rigoureux sur la durée des interventions.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Peter Woolford:** Et cela ne fait pas partie de mon intervention, j'espère.

**Le président:** Je suis rigoureux, mais c'est une bonne chose.

**M. Peter Woolford:** Quoi qu'il en soit, quand vous recevrez notre mémoire, vous y verrez les raisons qui expliquent qu'il n'est tout simplement pas rentable pour la plupart des détaillants d'avoir une distributrice automatique de billets dans leur magasin. Habituellement, on trouve ces distributrices dans quelques établissements spécialisés qui satisfont à l'un des deux critères suivants: soit que l'achalandage est important pendant une longue période, habituellement 24 heures par jour, sept jours par semaine, les endroits dont vous avez traité avec le groupe de témoins précédent, soit dans les cas où le client est prêt à verser des frais de commodité pour avoir accès à la distributrice à cet endroit.

Un de mes collaborateurs, faisant preuve de beaucoup de zèle à vouloir m'aider, m'a informé que c'est dans les bar d'effeuilleuses qu'on impose les frais de commodité les plus élevés. Je l'ignorais.

**Une voix:** Mais pas votre femme.

**M. Peter Woolford:** Je savais que je regretterais d'avoir dit cela.

Nous ne nous attendons pas à ce que le marché actuel change beaucoup à l'avenir. Le marché est parvenu à maturité et nous ne prévoyons pas revoir les guichets automatiques dans les magasins de détail, pour autant que nous puissions le prévoir.

Par conséquent, nous n'avons pas de position sur les frais de commodité. Ils n'ont pas vraiment d'incidence sur nos membres ou sur leurs modèles d'entreprise ou sur leurs activités.

Cependant, comme l'ont fait, je crois, les témoins du groupe précédent, étant donné que nos membres ont fait l'expérience des guichets automatiques et qu'ils ont fini par abandonner, nous croyons pouvoir dire que si vous imposez des limites quant aux frais qui peuvent être demandés, moins de guichets automatiques seront offerts au public. C'est un résultat qui nous semble prévisible compte tenu de notre expérience dans le passé.

En terminant, j'aimerais aborder la question plus générale des paiements électroniques. Nous sommes ravis que votre comité ait décidé d'élargir le débat et de traiter aussi de cette question. Nous estimons que le Canada a un bon système de paiement, mais nos membres sont de plus en plus mécontents des coûts et de la qualité de certains services du système de paiement et ils savent que, au bout du compte, ces coûts seront refilés aux consommateurs, que ce soit directement dans les frais de commodité ou indirectement dans les coûts d'utilisation du système de paiement.

En outre, le système de paiement évolue rapidement. Il y a de nouvelles technologies, de nouveaux joueurs et de nouveaux services. Cette évolution progresse très rapidement sans aucune surveillance de la part du public et sans qu'on consulte le public. Nous sommes un peu étonnés, en toute honnêteté, de voir que le Canada est si passif dans ce domaine par rapport à d'autres pays. D'autres pays ont agi. D'autres pays ont examiné en profondeur leurs systèmes de paiement.

En conclusion, ma principale recommandation pour le comité est la suivante: le Canada devrait entreprendre un examen exhaustif du système de paiement, y compris des divers coûts et avantages pour tous, et y faire participer tous les intervenants.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur, et merci aux autres témoins de leurs remarques.

Nous passons sans plus tarder aux questions. Étant donné l'heure qu'il est, ce seront des interventions de quatre minutes.

Monsieur McCallum.

**L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.):** Non, ce sera M. McKay.

**Le président:** D'accord, monsieur McKay.

**L'hon. John McKay:** Nous n'avons plus que trois minutes, n'est-ce pas? Merci.

Je m'adresse d'abord à M. Iuso. Je veux bien comprendre le service que vous n'êtes plus en mesure de fournir.

Moi, qui suis consommateur, j'ai une carte Visa ou MasterCard ou American Express, et je veux payer mon compte à temps. Ce que je ne comprends pas, c'est que vous pouvez informer Visa, MasterCard ou American Express que j'ai payé mon compte à temps, mais que les banques, elles, ne peuvent pas le faire. Comment faites-vous? Utilisez-vous des codes électroniques? Est-ce que la banque vous informe que j'ai payé mon compte Visa et que vous, à votre tour, vous le dites à Visa? J'aimerais savoir comment ça marche. Je veux que vous me l'expliquiez étape par étape.

**M. Joseph Iuso:** En gros, nous agissons au nom du client ou du consommateur lorsqu'il fait un paiement. Nous sommes en quelque sorte son agent temporaire et nous entrons dans son compte bancaire en ligne et nous remplissons toutes les données; nous nous chargeons des 17 étapes que la plupart des gens ne peuvent pas faire de toute façon. Nous inscrivons tous les renseignements voulus, puis nous exécutons le paiement et obtenons un numéro de confirmation directement de la banque. Ensuite, nous transmettons

ce numéro de confirmation à l'entreprise dont émane la facture pour faire savoir que la personne vient de faire le paiement dans son compte bancaire. Il faut parfois trois, quatre ou cinq jours pour régler un cas, mais on obtient une confirmation en temps réel du fait que l'argent a été pris dans le compte bancaire du consommateur.

• (1335)

**L'hon. John McKay:** Vous n'effectuez pas vraiment le transfert de l'argent.

**M. Joseph Iuso:** Non.

**L'hon. John McKay:** Vous ne faites qu'informer le créancier que McKay a payé.

**M. Joseph Iuso:** Exactement.

**L'hon. John McKay:** Et c'est tout. Comment êtes-vous rémunéré pour le faire?

**M. Joseph Iuso:** Nous exigeons du marchand ou de l'organisme qui émet la facture en ligne certains frais en pourcentage, selon qu'il s'agit de frais par transaction, d'un taux à rabais ou d'un autre genre de frais. Cela dépend de la catégorie.

**L'hon. John McKay:** Monsieur Woolford, je pense que les détaillants aimeraient bien savoir plus tôt que c'est le cas actuellement qu'un compte a été payé. Est-ce exact? Qu'en pensez-vous?

**M. Peter Woolford:** Je suis d'accord. Toutefois, monsieur McKay, en tant que signataires du code de déontologie lié aux cartes de débit, nous craignons que cela oblige le client à révéler son NIP. Cela revient à donner à quelqu'un d'autre la clé de son compte bancaire.

La protection des affaires financières et de la sécurité financière des Canadiens est primordiale à mes yeux. Même si nos membres aimeraient peut-être avoir cette assurance à l'avance, nous craignons que cette formule ne compromette la sécurité du système des cartes de débit.

**L'hon. John McKay:** Que répondez-vous à cela, monsieur Iuso?

**M. Joseph Iuso:** C'est typiquement ce que les banques répondent à nos clients.

**L'hon. John McKay:** Mais c'est des détaillants qu'il parle.

**M. Joseph Iuso:** Je sais. Si vous suivez les progrès des outils d'Internet, vous avez peut-être déjà entendu parler d'une nouvelle technologie appelée Web 2.0. Cet outil technologique donnera bientôt aux clients un accès central.

Par exemple, disons que la Banque royale a investi 5 millions de dollars dans CashEdge. Elle verse dans son système les codes d'identité et les mots de passe des clients. Ainsi, elle peut leur permettre de faire affaires avec d'autres banques.

La Banque Scotia, par exemple n'aime pas que la Banque royale procède de cette façon, mais la Banque royale le fait couramment. Vous pouvez fondre ensemble votre compte de la CIBC, votre compte de la Banque TD et votre compte de la Banque de Nouvelle-Écosse de manière à avoir accès à tous ces comptes par l'entremise de votre compte à la Banque royale. Soit dit en passant, les transferts d'argent pourront bientôt se faire également par ce service.

**L'hon. John McKay:** Je n'ai pas très bien compris ce que vous venez de dire.

**M. Joseph Iuso:** Les banques sont en train de faire ce que nous avons fait avec leur propre service, appelé CashEdge et Yodlee. Elles vont faire exactement ce que nous faisons, mais en allant beaucoup plus loin que nous en conservant ces renseignements.

**L'hon. John McKay:** Puis-je ajouter quelque chose?

**Le président:** Non, monsieur, je suis désolé. Nous devons passer à un autre intervenant, mais vous pourrez répondre à la question dans votre prochaine intervention.

[Français]

Nous continuons avec M. St-Cyr.

**M. Thierry St-Cyr:** Est-ce à dire que certaines banques cherchent déjà à connaître les utilisateurs et les mots de passe de leurs compétiteurs, de façon à intégrer tous les comptes dans leur site Web? Est-ce que j'ai bien compris?

[Traduction]

**M. Joseph Iuso:** Pourriez-vous répéter votre question? Vous demandez si les banques le font également et vous ne comprenez pas?

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Non. Je veux simplement m'assurer d'avoir bien compris la fin de l'intervention précédente. Vous parliez de la Banque Royale, je crois.

Si je fais affaire avec cette banque mais que je veux avoir accès à certaines de mes données qui se trouvent à la Banque Nationale, il va bien falloir que je donne mon mot de passe ou quelque chose du genre à la Banque Royale afin qu'elle puisse avoir accès à ces données.

[Traduction]

**M. Joseph Iuso:** C'est exact. Ils conservent ces renseignements.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Donc, vous faites la transaction à la place de l'utilisateur, et la seule différence, c'est que vos clients vous font confiance quand vous leur dites que la transaction a été faite. En revanche, si j'appelle les gens de Bell ou d'une autre compagnie et que je dis avoir payé ma facture, ils ne me feront pas nécessairement confiance. C'est la différence.

[Traduction]

**M. Joseph Iuso:** Oui, c'est un peu comme le parent qui donne sa carte de débit à son enfant en lui disant: « Je n'ai pas le temps d'aller au guichet automatique payer ce compte. Je vais te donner la carte de crédit et voici mon NIP ». Rien n'interdit de le faire. Et nous procédons exactement de la même façon. Nous sommes une agence et nous agissons au nom du consommateur.

Si le consommateur pouvait faire la même chose efficacement et rapidement par l'entremise d'une banque, nous ne serions pas ici.

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** On continue à essayer de comprendre le même mécanisme, qui est assez complexe.

Qu'est-ce qui vous empêche, dans le cadre des nouvelles mesures, de continuer à procéder de cette façon? Où est-ce que ça bloque? Dans le cas où une transaction se fait par l'entremise d'Internet, comment les banques arrivent-elles à savoir si la transaction est faite par vous plutôt que par le consommateur lui-même?

• (1340)

[Traduction]

**M. Joseph Iuso:** Elles nous ciblent par l'intermédiaire des commerces qui recourent à nos services. Si GPAY, Telus, Fido ou une autre entreprise veut se joindre à nous, elles en parlent à une banque et nous avons la même réponse que celle qu'a donnée Peter

ou M. Woolford. Ce n'est pas plus compliqué que cela. C'est ce qui se passe tout le temps.

Ai-je répondu à votre question?

[Français]

**M. Thierry St-Cyr:** Autrement dit, les gens des banques discutent avec vos clients pour les décourager d'utiliser votre service. C'est exact?

[Traduction]

**M. Brian Crozier (vice-président, Développement d'entreprise, UseMyBank):** Si vous permettez, je peux répondre à la question. Je suis entré en contact avec un grand nombre des plus grandes entreprises de facturation du Canada pour leur offrir un service de confirmation immédiate de paiement afin qu'elles sachent que leurs clients ont bel et bien payé. Lorsqu'on leur parle, les banques réussissent à éloigner les clients et répondent de la même manière que Peter aujourd'hui.

Notre compagnie ne conserve ni le nom d'utilisateur ni le mot de passe, contrairement à CashEdge, Yodlee ou d'autres revendeurs. Elle offre avant tout des paiements électroniques par cartes bancaires immédiats tant aux émetteurs de factures qu'aux marchands. L'équivalent serait pour un magasin d'accepter uniquement la carte de crédit, de ne pas offrir le paiement par carte de débit.

Tel est donc le service que nous offrons depuis quatre ans aux marchands et détaillants dans l'ensemble du Canada. On nous a cependant fait de l'obstruction systématique, ce qui nous a empêché de nous implanter sur le marché national. À l'heure actuelle, la plupart des détaillants que Peter représente ont adhéré à UseMyBank.

**Le président:** Nous allons poursuivre en donnant la parole à Mme Wasylcyia-Leis.

**Mme Judy Wasylcyia-Leis:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie tous nos témoins de leur participation à nos audiences. Je vais poser deux questions, l'une à Evan au sujet de l'accès, l'autre à Susan à propos de l'imagerie des chèques.

Evan, plus tôt, un de mes collègues, sur un ton plutôt badin, a dit que nous nous comportons ici comme si l'accès aux banques était un service public. J'aimerais donc savoir quelle est votre conception des services financiers. Au fond, ce que je veux demander, c'est n'est-ce pas un droit fondamental dans notre société qu'un simple citoyen ait accès à des services bancaires à un coût raisonnable dans sa collectivité?

**M. Evan Soikie:** Oui, je dirais qu'il s'agit d'un droit collectif, mais à mon avis, une bonne part de cela tient à la manière dont fonctionne le système bancaire. Il n'y a pas de succursales à tous les coins de rue, mais il y a des guichets automatiques. Les banques économisent ainsi beaucoup d'argent, car elles n'ont pas à payer de loyer et de salaire à des employés.

C'est donc ainsi que les banques ont choisi de fonctionner. C'est d'ailleurs plutôt commode pour leur clientèle et cela permet également aux banques d'économiser. Cela étant dit, on note aussi que les banques ont retiré ce service et, je le répète, beaucoup de gens à qui j'en ai parlé m'ont dit que ces services ont été retirés dans les collectivités à faible revenu.

Tout d'un coup, j'entends donc des gens me dire qu'ils n'ont pas de voiture et ne peuvent faire le trajet de trois kilomètres pour aller à leur banque et qu'ils sont forcés de payer des frais bancaires élevés, de beaucoup supérieurs aux coûts administratifs réels, et en règle générale, c'est cela qui préoccupe les gens.

**Mme Judy Wasylycia-Leis:** Je me réjouis que vous ayez mentionné cela, car c'est justement ce qui se passe dans ma propre collectivité, et je suis certaine qu'on l'observe aussi dans bon nombre d'autres centres urbains, que les banques ont désertés après avoir fermé leurs succursales, et nous nous retrouvons uniquement avec des agences de prêt sur salaire ou des guichets automatiques génériques. Dans les deux cas, les frais d'accès sont exorbitants.

**M. Evan Soikie:** Ce qui retient l'attention ici, c'est que malgré leur retrait de ces quartiers, les banques ont investi dans des entreprises de prêt sur salaire. Elles continuent donc de réaliser des bénéfices, mais cette fois-ci, c'est en percevant des intérêts allant jusqu'à 900 p. 100 par année sur le prêt d'une modeste somme, service que les banques offraient elles-mêmes auparavant.

**Mme Judy Wasylycia-Leis:** Mon temps de parole est limité, mais Susan, vous avez soulevé une nouvelle question que personne, à mon avis, n'avait saisie avant. Si je vous ai bien comprise, les changements apportés par le projet de loi C-37 créent un système plus exposé à la fraude, du fait que les chèques ne transiteront plus entre les mains de quelqu'un et aussi du fait qu'on s'est vraiment rué sur les paiements électroniques et sur les services d'imagerie de chèque.

À votre avis, comment faut-il remédier à cela?

**Mme Susan Ransom:** Vous avez raison.

À présent, mes clients, tant les grandes et les petites entreprises que les particuliers, peuvent être davantage victimes de fraude, car on retire toutes les caractéristiques de protection contre la fraude de leurs chèques, contrairement à ce qui se passe aux États-Unis, où l'on s'attend à ce qu'on les ajoute. Que pouvons-nous faire? Dorénavant, le retour des chèques s'assortira de frais supplémentaires, alors que c'était inclus dans les frais bancaires jusqu'à maintenant. On vous retournait vos chèques et c'était la même chose pour les sociétés. Désormais, ce ne sera plus le cas.

Que se passera-t-il lorsque l'imagerie du chèque produira des erreurs? Rien dans le projet de loi C-37 ne porte là-dessus, tandis que dans d'autres pays, on a prévu des dédommagements et des garanties pour obtenir un remboursement par recrédit très rapidement selon un mécanisme normalisé.

Il faut que les consommateurs aient de nouveau le choix de recevoir soit leurs chèques soit le chèque numérisé. Il faut pouvoir remettre les caractéristiques de protection contre la fraude sur les chèques. Il faut attacher des indemnités aux chèques numérisés. Les frais exigés seront très élevés. Ce qu'on paie au guichet automatique n'est rien en comparaison de ce qu'on vous facturera en échange de toutes les caractéristiques supplémentaires à fournir pour prémunir votre entreprise contre la fraude. Il faudra passer au paiement actualisé et cela coûtera peut-être jusqu'à 1 \$ le chèque dans certaines banques.

Présentement, pour voir votre chèque numérisé en ligne, il en coûte 1,50 \$ le chèque — tout au moins dans mon compte TD. On m'a dit qu'à la Banque royale, cela coûte 2,25 \$ par chèque par affichage.

• (1345)

**Mme Judy Wasylycia-Leis:** Je vais poser une autre question.

**Mme Susan Ransom:** Supposons que les vérificateurs viennent chez vous et demandent de voir les 400 derniers chèques de ces dernières années. Cela vous coûtera très cher ou il faudra que vous ayez déjà payé votre banque pour la base de données sur les chèques numérisés.

**Le président:** Je vous remercie, madame Ransom. Je m'excuse, mais je dois de nouveau vous interrompre.

**Mme Judy Wasylycia-Leis:** Je vous remercie, vos réponses ont été très éclairantes.

**Le président:** Nous allons maintenant donner la parole à Mme Ablonczy.

**Mme Diane Ablonczy (Calgary—Nose Hill, PCC):** Oui, madame Ransom. Pour ce qui est du projet de loi C-37, vous avez dit que les gens ne recevront pas leurs chèques en retour. En fait, le système leur donne le choix de se les faire retourner.

**Mme Susan Ransom:** À l'heure actuelle, les sociétés — tout au moins mes clients — certaines grandes compagnies pétrolières et gazières reçoivent soit un disque numérique comportant leurs chèques numérisés, soit ne reçoivent pas du tout leurs chèques, soit encore reçoivent des photocopies, auquel cas la banque détruit le chèque véritable, se contentant de transmettre l'image, puis de réimprimer le chèque et d'envoyer la réimpression.

**Mme Diane Ablonczy:** Je ne nie pas cela, je dis simplement que le projet de loi permet aux gens de recevoir leurs vrais chèques, alors vous devriez peut-être mettre vos clients au courant.

**Mme Susan Ransom:** Mes clients ne les reçoivent pas; ils ne reçoivent pas leurs chèques, en dépit du fait qu'ils en ont fait la demande.

**Mme Diane Ablonczy:** Je ne conteste pas qu'ils ne les reçoivent pas, je dis qu'ils ont le droit de les recevoir.

**Mme Susan Ransom:** Ils en ont peut-être le droit, mais les banques ne...

**Mme Diane Ablonczy:** Vous voudrez donc peut-être les mettre au courant.

**Mme Susan Ransom:** Je ne suis pas d'accord.

**Mme Diane Ablonczy:** L'autre chose que vous devriez peut-être savoir, c'est que notre système de gouvernement est différent de celui des États-Unis. Aux États-Unis, lorsqu'un projet de loi porte sur des questions semblables, tous les détails relatifs au sujet figurent dans le projet de loi. Chez nous, lorsque nous présentons un projet de loi, ce sont les règlements qui contiennent bon nombre des détails pertinents et que vous avez dit ne pas exister, alors il faudra peut-être que vous examiniez tous les règlements au fur et à mesure qu'ils seront publiés. Bon nombre des questions que vous avez soulevées s'y retrouveront.

**Mme Susan Ransom:** Est-ce que le projet de loi demandera que l'on remette les caractéristiques de protection contre la fraude sur les chèques? Les compagnies risquent maintenant d'être les victimes de fraude, faute de pouvoir s'en prémunir.

**Mme Diane Ablonczy:** Je le pense, mais, quoi qu'il en soit, je vous recommande vivement de regarder les règlements. En règle générale, ils sont affichés afin que les parties concernées puissent donner leur avis à leur sujet, ce qui pourrait être utile au ministère lors de la rédaction définitive. À mon avis, votre apport serait certainement utile au ministère si les règlements ne tiennent pas compte de vos préoccupations.

J'aimerais maintenant passer à M. Woolford, car vous avez dit quelque chose de fort intéressant. Vous avez affirmé qu'il y a lieu d'examiner les coûts et la qualité du système de paiement. Pouvez-vous nous dire en quoi cela vous préoccupe?

**M. Peter Woolford:** Oui, volontiers.

Dans mon milieu professionnel, nous assistons à une évolution très rapide du système. Le marché a été témoin de l'arrivée de nouveaux acteurs, dont certains sont d'ailleurs parmi nous aujourd'hui. Des banques spécialisées émettent maintenant des cartes de crédit au Canada. De nouveaux intervenants très divers partagent le marché des services financiers et on prévoit qu'il en arrivera encore d'autres.

La technologie a une incidence sur ce secteur, ainsi que les membres du comité le savent sans doute. Elle va continuer à modifier en profondeur la manière dont nous menons nos activités financières. Les services offerts sont très diversifiés et ceux qui les offrent sont eux aussi différents les uns des autres.

Les guichets automatiques bancaires ont beaucoup évolué depuis 1996. Tous ces changements expliquent pourquoi, à notre avis, il est temps de prendre un peu de recul et d'examiner toute une gamme d'éléments. Cela ne signifie pas qu'à nos yeux, telle chose a été bien faite et telle autre mal faite, simplement qu'il faut envisager l'ensemble des services sous les angles respectifs de tous les utilisateurs différents du système. C'est d'ailleurs ce qui se passe un peu partout dans le monde, et nous sommes d'ailleurs surpris que le Canada se soit contenté du rôle de spectateur.

• (1350)

**Mme Diane Ablonczy:** Est-ce que le Conseil canadien du commerce de détail a lui-même effectué des recherches ou publié des documents sur le sujet?

**M. Peter Woolford:** Nous avons témoigné à quelques reprises sur le sujet devant votre comité. L'année dernière et auparavant, en 2001, nous avons collaboré à l'étude devant mener à un document de travail sur les finances. Je me ferais d'ailleurs un plaisir de vous fournir de nouveau ces documents, ou vos attachés de recherche pourront vous les faire parvenir.

**Mme Diane Ablonczy:** Je suis certaine que nous pouvons les obtenir.

**M. Peter Woolford:** Cela fait quelque temps déjà que nous discutons avec les autres de la question.

L'une des choses sur lesquelles nous avons insisté est la nécessité d'étudier également la disponibilité des services offerts par les banques individuelles ainsi que l'obligation imposée par les mêmes banques pour les membres les plus modestes de se rendre directement sur place pour avoir droit aux services en question. Nous avons donc produit un assez grand nombre d'études là-dessus et nos positions sont donc disponibles.

**Mme Diane Ablonczy:** Est-ce que je peux obtenir cela en utilisant mon numéro d'identification personnelle?

**Le président:** Je vous remercie beaucoup tous les deux.

Monsieur Soikie, vous avez mentionné deux fois le fait que des banques possèdent des entreprises de prêt sur salaire. Eh bien, quelle banque possède quelle entreprise de prêt sur salaire, et jusqu'à quelle hauteur?

**M. Evan Soikie:** Je ne dis pas qu'elles les possèdent, et malheureusement, je n'ai pas les documents pertinents en main. Je ne m'attendais pas à devoir parler de cela de manière très poussée.

Cela étant dit, nous savons que la Banque Toronto-Dominion a considérablement investi dans la compagnie qui est propriétaire de Money Mart. J'ignore si mon collègue a le document avec lui. Je suis sûr que je peux vous le fournir. Toutefois, on m'a fait parvenir une liste des six grandes banques, et si je ne m'abuse, au moins cinq d'entre elles avaient un investissement raisonnable dans des entreprises de prêt sur salaire.

Malheureusement, ainsi que je le disais, le problème, c'est que des gens se voient refuser des comptes bancaires et sont donc forcés d'utiliser ce genre de services.

**Le président:** Les renseignements relatifs à cela pourraient nous inciter à proposer une certaine voie, je vous prie donc instamment de nous les faire parvenir.

**M. Evan Soikie:** Volontiers. Je vous obtiendrez ces renseignements.

**Le président:** Je vous en remercie beaucoup, monsieur Soikie.

Nous allons maintenant passer à un tour comportant des temps de parole de trois minutes. Allez-y, monsieur Pacetti.

**M. Massimo Pacetti:** J'ai trois minutes, très bien.

Très brièvement, monsieur Woolford, nous nous penchons sur diverses choses. Il y a d'abord les frais Interac, mais nous examinons aussi les paiements électroniques et c'est un peu un mélange des deux. Selon les banques, les gens choisissent le retrait d'argent liquide. Savez-vous si vos marchands optent aussi pour cela assez souvent et est-ce qu'on les encourage en ce sens?

**M. Peter Woolford:** Si vous vous reportez à notre mémoire, vous verrez que nous citons des travaux de recherche effectués par l'Association des banquiers canadiens et selon lesquels près des deux tiers des Canadiens détenant des cartes bancaires choisissent le retrait d'argent liquide à un moment ou à un autre.

**M. Massimo Pacetti:** Je n'ai pas vraiment besoin des statistiques de l'Association des banquiers canadiens. Toutefois, est-ce quelque chose que vos marchands, vos gens encouragent? Est-ce que c'est avantageux pour eux?

**M. Peter Woolford:** Cela dépend du genre de magasin. Si vous êtes propriétaire d'un magasin de vêtements, de chaussures ou de friandises, ce n'est pas un service que vous offrirez de manière courante à votre clientèle, parce qu'une bonne part de vos transactions ne s'effectuent plus en argent liquide.

Si votre magasin vend en grande quantité ou est un supermarché — un magasin à grande surface — où il y a énormément de liquidités, c'est un service très attirant à offrir, à la fois pour vous et pour votre clientèle. Le moteur de tout cela, c'est donc la nécessité de desservir la clientèle et d'offrir ce service. Par conséquent, c'est un service très populaire dans certains types de magasins et les propriétaires se font un plaisir de l'offrir.

**M. Massimo Pacetti:** Très bien.

Par rapport aux paiements électroniques, je suppose que la plupart de vos marchands sont des détaillants. Est-ce que cela signifie que les gens paient sur-le-champ ou que ce sont des comptes à percevoir qui sont l'essentiel des transactions?

**M. Peter Woolford:** La plupart de nos membres sont payés sur-le-champ dans les proportions suivantes: 50 p. 100 au moyen de la carte de débit, 25 p. 100 au moyen de la carte de crédit et 25 p. 100 en argent comptant.

**M. Massimo Pacetti:** Est-il difficile de verser l'argent dans leurs comptes? Y a-t-il un délai d'un jour ou deux jours, ou faut-il attendre plus de cinq à dix jours?

**M. Peter Woolford:** L'un des grands avantages du système de carte de débit est qu'il est à peu près instantané. En effet, l'une des grandes caractéristiques de cela, c'est que le paiement est garanti. C'est définitif, c'est réglé, et l'on sait qu'on a l'argent en poche.

Pour ce qui est de la carte de crédit, de petits marchands attendent parfois jusqu'à deux ou trois jours, et dans le commerce de détail, c'est très sérieux.

**M. Massimo Pacetti:** Bien. Très brièvement maintenant, monsieur Iuso, il y a un autre service qui est offert, le courriel; j'entends par là le paiement par Internet. Est-ce que cela est compatible avec votre genre d'entreprise? Est-ce qu'on appelle cela PayNet ou quelque chose du genre?

**M. Joseph Iuso:** Il s'agit en fait du service de virement de fonds par courriel Interac pour lequel on recourt à ce que l'on appelle la comptabilité d'attente. Donc, lorsqu'un client paie à sa banque, l'autre banque couvre ce compte d'attente et met l'argent dans le compte de l'autre quand elle le reçoit.

Cela semble donc instantané, mais d'après ce que je crois comprendre, il y a toujours un processus de conciliation qui se fait en discontinu du jour au lendemain. On crée simplement des comptes d'attente. L'autre problème, c'est que l'on a créé ce nouveau système et qu'on met ensuite toutes ces restrictions, si bien que ce n'est pas vraiment un produit viable.

•(1355)

**M. Massimo Pacetti:** Dans votre cas, d'où proviennent vos clients? Pourquoi quelqu'un aurait-il besoin de vos services? Est-ce qu'on ne peut pas simplement accéder directement à Internet ou avoir un ordre de paiement permanent? Comment est-ce que...

**M. Joseph Iuso:** Puis-je demander à mon collègue de répondre?

**M. Brian Crozier:** Je voulais juste dire que les statistiques que vous a données Peter — 25 p. 100 des paiements se font par cartes de crédit, 50 p. 100 par cartes de débit et 25 p. 100 en argent comptant — vous donnent une idée de ce que représente pour un détaillant en ligne le débit en ligne. Donc, si l'on a un magasin qui ne prend que les cartes de crédit, on perd 75 p. 100 des ventes.

Quand UseMyBank est déployé sur le marché, on constate que lorsque nos marchands en ligne accèdent à notre système où qu'ils se trouvent dans le monde, leurs ventes sont de 30 à 40 p. 100 supérieures à ce qu'elles sont avec Visa et Mastercard. Par exemple, quand quelqu'un gagne 1 milliard de dollars par an en vendant par cartes de crédit sur Internet au Canada et qu'il ajoute à son système UseMyBank, cela lui donne 300 ou 400 millions de vente supplémentaires parce que 30 à 40 p. 100 du marché ne détient même pas de cartes de crédit.

C'est donc un moyen de paiement très puissant et tout ceux qui se trouvent ici et qui sont Canadiens savent combien Interac est puissant dans le monde réel au point de vente.

**M. Massimo Pacetti:** Autrement dit, on a recours à vous plutôt que de faire un chèque.

**M. Brian Crozier:** Oui, c'est cela.

**Le président:** Bien, merci beaucoup.

Je vous en prie, monsieur Pacetti.

Nous passons à M. Crête.

[Français]

**M. Paul Crête:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Woolford, vous avez parlé de la nécessité d'une réforme en profondeur de tout le système de paiements au Canada. Pouvez-

vous nous indiquer deux ou trois aspects négatifs du retard que nous accusons actuellement, selon vous? Deuxièmement, quels grands principes de base souhaiteriez-vous voir dans cette refonte?

**M. Peter Woolford:** Il y a les coûts pour nos membres. J'ai mentionné l'accès aux services financiers, particulièrement pour les PME, ainsi que le coût des services de crédit pour les marchands. Il s'agit d'un domaine où la technologie avance pratiquement quotidiennement. Par conséquent, les frais pour les marchands augmentent. Ces frais sont cachés et sont payés par le client lors de ses achats.

**M. Paul Crête:** Monsieur Woolford, ne peut-on pas dire que c'est la contrepartie, pour le marchand, de l'étude sur les frais de service pour le client que nous faisons ici?

**M. Peter Woolford:** En effet, il y a un coût pour accepter les cartes de crédit et traiter les comptes par ces institutions. C'est un marché où les prix qui sont offerts par les différents acquéreurs sont presque pareils. Nous estimons qu'on doit au moins examiner cela.

Du côté des grandes lignes, on doit examiner l'accès aux services, bien sûr, le coût des différents services et les liens entre eux, pour savoir qui reçoit les bénéfiques, qui paie les coûts et qui accepte les risques. En effet, les coûts, les bénéfiques et les risques sont les trois principaux éléments.

Est-ce que cela répond à votre question?

**M. Paul Crête:** Oui.

Vous dites qu'il y a des pays qui sont en avance sur nous. L'Accord de libre-échange avec les États-Unis fait-il que les Américains sont à peu près au même point que nous, ou ont-ils des avantages significatifs? Y a-t-il d'autres pays ou des ensembles de pays que vous aimeriez nous donner en exemple?

**M. Peter Woolford:** Nous croyons que notre système est excellent ici, au Canada. Beaucoup de changements sont en cours, et dans ce cas-ci, il faut l'examiner attentivement.

Dans différents pays du monde, par exemple aux États-Unis ou en Australie, à l'aide des cours ou de la réglementation, des études sont effectuées par les comités européens. Alors, il y a différents moyens d'aborder cette question. Nous sommes Canadiens et nous voulons discuter de la question avant d'agir. Encore une fois, nous proposons qu'il y ait une discussion sur ce sujet.

**M. Paul Crête:** Et...

[Traduction]

**Le président:** Malheureusement, monsieur Crête, nous ne pouvons pas continuer indéfiniment à discuter comme cela, sous votre gouverne.

Nous terminons maintenant par M. Del Mastro; deux minutes, très brièvement.

**M. Dean Del Mastro:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Woolford, merci encore d'être venu. Si je me souviens bien, vous avez participé aux consultations prébudgétaires et vous nous avez expliqué les répercussions avantageuses de la réduction de la TPS sur le revenu disponible.

•(1400)

**M. Rick Dykstra:** J'avais totalement oublié.

**M. Dean Del Mastro:** Ce n'est pas grave. Je ne l'ai pas oublié et, en fait, je vous ai cité à plusieurs occasions.

**M. Peter Woolford:** On est toujours puni pour une bonne action.

**M. Dean Del Mastro:** Merci beaucoup.

J'ai remarqué qu'un certain nombre de détaillants, en particulier des détaillants en alimentation comme les restaurants, etc., qui à un moment s'étaient lancés dans le marché des guichets automatiques génériques et n'acceptaient pas les cartes de débit, ont pratiquement tous accepté ce mode de paiement maintenant parce qu'ils y ont été forcés par le marché. Les gens n'ont pas aimé l'idée de payer des frais et les entreprises ont compris que cela leur était néfaste.

Avez-vous constaté cela à différents niveaux, que les clients demandent d'avoir accès à Interac ou de pouvoir payer par carte de débit et qu'ainsi, cela a quelque peu éteint l'engouement initial pour les guichets automatiques génériques?

**M. Peter Woolford:** C'est difficile à dire. Ce que nous savons, c'est que le commerce de détail dépend totalement de la clientèle. Ce que veut le client, il l'obtient. Les marchands qui ont essayé de faire payer le client pour prendre son argent ont vite constaté que le client n'était pas d'accord. Cela n'a donc pas marché. Il existe tellement d'autres solutions que celle-ci n'a pas véritablement séduit.

À propos de l'effet sur les guichets automatiques, nous avons l'impression que le service de paiement direct Interac lui-même a

considérablement réduit la demande des clients pour l'argent comptant. Normalement, les guichets automatiques qui ne sont pas à l'intérieur d'une banque n'offrent pas toutes les fonctions. Il s'agit essentiellement de machines moins importantes et moins coûteuses qui distribuent des billets, c'est tout. On ne peut y payer une facture ni faire un dépôt. On peut seulement retirer de l'argent. Donc, avec le paiement direct Interac, le client peut payer directement avec sa carte plutôt que de payer des frais pour retirer de l'argent dans la machine.

Deuxièmement, comme je l'ai dit dans ma réponse à l'un de vos collègues, la possibilité que l'on a de demander de l'argent comptant en plus de la transaction que l'on règle avec une carte fait que si l'on a besoin d'argent comptant, beaucoup de marchands, aujourd'hui, qui ont beaucoup de liquidités sont très contents de vous donner de l'argent comptant lorsque vous faites un achat.

Troisièmement, les fournisseurs de services financiers, en ligne et autres, offrent un certain nombre d'autres options de paiement et de services financiers.

**Le président:** Merci beaucoup, messieurs, et merci à tous de votre participation. Ce fut une séance très intéressante.

Chers collègues, n'oubliez pas que le budget du ministère des Finances sera sur la sellette mardi à 11 heures. Jeudi, nous ne savons pas encore trop ce que nous ferons, mais soyez là.

La séance est levée.

---







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

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

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

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

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

---

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

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