



First Session
Thirty-eighth Parliament, 2004

SENATE OF CANADA

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

Banking, Trade and Commerce

Chair:

The Honourable JERAHMIEL S. GRAFSTEIN

Thursday, October 7, 2004
Wednesday, October 27, 2004 (in camera)
Wednesday, November 3, 2004 (in camera)
Thursday, November 18, 2004

Issue No. 1

**Organization meeting, future business of the committee,
consideration of draft budgets
and**

First meeting on:

Consumer issues arising in the financial services sector

INCLUDING:

THE FIRST REPORT OF THE COMMITTEE
(Expenses incurred by the Committee during the
Third Session of the Thirty-seventh Parliament)

WITNESSES:

(See back cover)

Première session de la
trente-huitième législature, 2004

SÉNAT DU CANADA

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

Banques et du commerce

Président :

L'honorable JERAHMIEL S. GRAFSTEIN

Le jeudi 7 octobre 2004
Le mercredi 27 octobre 2004 (à huis clos)
Le mercredi 3 novembre 2004 (à huis clos)
Le jeudi 18 novembre 2004

Fascicule n° 1

**Réunion d'organisation, travaux futurs du comité,
l'étude de projets de budgets
et**

Première réunion concernant :

Les questions concernant les consommateurs dans le
secteur des services financiers

Y COMPRIS :

LE PREMIER RAPPORT DU COMITÉ
(Dépenses encourues à cette fin par le comité au cours
de la troisième session de la trente-septième législature)

TÉMOINS :

(Voir à l'endos)

THE STANDING SENATE COMMITTEE ON
BANKING, TRADE AND COMMERCE

The Honourable Jerahmiel S. Grafstein, *Chair*

The Honourable W. David Angus, *Deputy Chair*
and

The Honourable Senators:

* Austin, P.C. (or Rompkey, P.C.) Biron Fitzpatrick Harb Hervieux-Payette, P.C.	Massicotte Meighen Moore Oliver Plamondon Tkachuk
* Kinsella (or Stratton)	

**Ex Officio Members*

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The name of the Honourable Senator Oliver substituted for that of the Honourable Senator Kelleher (*October 26, 2004*).

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES
BANQUES ET DU COMMERCE

Président : L'honorable Jerahmiel S. Grafstein

Vice-président : L'honorable W. David Angus
et

Les honorables sénateurs :

* Austin, C.P. (ou Rompkey, C.P.) Biron Fitzpatrick Harb Hervieux-Payette, C.P.	Massicotte Meighen Moore Oliver Plamondon Tkachuk
* Kinsella (ou Stratton)	

**Membres d'office*

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

Le nom de l'honorable sénateur Oliver substitué à celui de l'honorable sénateur Kelleher (*le 26 octobre 2004*).

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate*, Tuesday, November 16, 2004:

The Honourable Senator Grafstein moved, seconded by the Honourable Senator Banks:

That the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce be authorized to examine and report on consumer issues arising in the financial services sector. In particular, the Committee shall be authorized to examine:

- the impact of federal legislation and initiatives designed to protect consumers within the financial services sector;
- the role, corporate governance structure and effectiveness of agencies (including supervisory/regulatory and self-regulating), ombudspersons and others who play a role with respect to consumer protection and the supervision of the financial services sector;
- consumer credit rates and reporting agencies; and
- other related issues; and

That the Committee submit its final report no later than June 30, 2005, and that the Committee retain until August 31, 2005 all powers necessary to publicize its findings.

After debate,

The question being put on the motion, it was adopted.

Le greffier du Sénat,

Paul C. Bélisle

Clerk of the Senate

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mardi 16 novembre 2004 :

L'honorable sénateur Grafstein propose, appuyé par l'honorable sénateur Banks,

Que le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce soit autorisé à examiner, pour en faire rapport, les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers, et en particulier les aspects suivants :

- l'effet des lois et des initiatives fédérales visant la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers;
- le rôle, la structure de gouvernance et l'efficacité des organismes (notamment des organismes de surveillance/ de réglementation et d'autoréglementation), des ombudsmans et des autres intervenants qui veillent à la protection des consommateurs et à la supervision dans le secteur des services financiers;
- les taux du crédit à la consommation et les agences d'évaluation du crédit; et
- tout autre aspect connexe; et

Que le Comité soumette son rapport final au Sénat au plus tard le 30 juin 2005 et qu'il conserve jusqu'au 31 août 2005 tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions.

Après débat,

La motion, mise aux voix, est adoptée.

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Thursday, October 7, 2004

(1)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 11:20 a.m., in room 505, Victoria Building for the purpose of organization, pursuant to rule 88.

Members of the committee present: The Honourable Senators Angus, Biron, Grafstein, Plamondon and Tkachuk (5).

In attendance: Ms. June Dewetering and Mr. Jean Dupuis, Analysts, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to rule 88, the Clerk presided over the election of the Chair.

The Honourable Senator Angus moved:

That the Honourable Senator Grafstein do take the Chair of this committee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Grafstein assumed the Chair and made opening remarks.

The Honourable Senator Tkachuk moved:

That the Honourable Senator Angus be Deputy Chair of this Committee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Tkachuk moved:

That the Subcommittee on Agenda and Procedure be composed of the Chair, the Deputy Chair and one other member of the committee, to be designated after the usual consultation; and

That the subcommittee be empowered to make decisions on behalf of the committee with respect to its agenda, to invite witnesses, and to schedule hearings.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Angus moved:

That the committee print its proceedings; and

That the Chair be authorized to set the number to meet demand;

That pursuant to rule 89, the Chair be authorized to hold meetings, to receive and authorize the printing of the evidence when a quorum is not present, provided that a member of the committee from both the government and the opposition be present;

That the committee adopt the draft first report, prepared in accordance with rule 104;

That the committee ask the Library of Parliament to assign research staff to the committee;

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le jeudi 7 octobre 2004

(1)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 11 h 20, dans la salle 505 de l'édifice Victoria, pour sa séance d'organisation, conformément à l'article 88 du Règlement.

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Angus, Biron, Grafstein, Plamondon et Tkachuk (5).

Également présents : Mme June Dewetering et M. Jean Dupuis, analystes, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'article 88 du Règlement, le greffier préside à l'élection à la présidence.

L'honorable sénateur Angus propose :

Que l'honorable sénateur Grafstein soit le président du comité.

La question, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Grafstein prend place au fauteuil et fait une déclaration.

L'honorable sénateur Tkachuk propose :

Que l'honorable sénateur Angus soit le vice-président du comité.

La question, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Tkachuk propose :

Que le Sous-comité du programme et de la procédure se compose du président, du vice-président et d'un autre membre du comité désigné après les consultations d'usage; et

Que le sous-comité soit autorisé à prendre des décisions au nom du comité relativement au programme, à inviter les témoins et à établir l'horaire des audiences.

La question, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Angus propose :

Que le comité fasse imprimer ses délibérations; et

Que le président soit autorisé à déterminer le nombre d'exemplaires imprimés en fonction des besoins;

Que, conformément à l'article 89 du Règlement, le président soit autorisé à tenir des réunions pour entendre des témoignages et à en permettre la publication en l'absence de quorum, pourvu qu'un représentant du gouvernement et un représentant de l'opposition soient présents;

Que le comité adopte le premier projet de rapport, rédigé conformément à l'article 104 du Règlement;

Que le comité demande à la Bibliothèque du Parlement d'affecter des attachés de recherche auprès du comité;

That the Chair be authorized to seek authority from the Senate to engage the services of such counsel and technical, clerical and other personnel as may be necessary for the purpose of the committee's examination and consideration of such bills, subject-matters of bills and estimates as are referred to it;

That the Subcommittee on Agenda and Procedure be authorized to retain the services of such experts as may be required by the work of the committee; and

That the Chair, on behalf of the committee, direct the research staff in the preparation of studies, analyses, summaries and draft reports;

That pursuant to section 32 of the *Financial Administration Act*, the authority to commit funds be conferred individually on the Chair, the Deputy Chair and the Clerk of the Committee; and

That pursuant to section 34 of the *Financial Administration Act*, and Guideline 3:05 of Appendix II of the *Rules of the Senate*, the authority for certifying accounts payable by the committee be conferred individually on the Chair, the Deputy Chair, and the Clerk of the Committee;

That the committee empower the Subcommittee on Agenda and Procedure to designate, as required, one or more members of the committee and/or such staff as may be necessary to travel on assignment on behalf of the committee;

That the Subcommittee on Agenda and Procedure be authorized to:

- 1) determine whether any member of the committee is on "official business" for the purpose of paragraph 8(3)(a) of the Senators Attendance Policy, published in the *Journals of the Senate* on Wednesday, June 3, 1998; and
- 2) consider any member of the committee to be on "official business" if that member is:
 - a) attending a function, event or meeting related to the work of the committee; or
 - b) making a presentation related to the work of the committee;

That pursuant to the Senate guidelines for witnesses expenses, the committee may reimburse reasonable travelling and living expenses for one witness from any one organization and payment will take place upon application, but that the Chair be authorized to approve expenses for a second witness should there be exceptional circumstances;

That the Chair be authorized to seek permission from the Senate to permit coverage by electronic media of its public proceedings with the least possible disruption of its hearings; and

That the Subcommittee on Agenda and Procedure be empowered to allow such coverage at its discretion.

Que le président soit autorisé à demander au Sénat la permission de retenir les services de conseillers juridiques, de personnel technique, d'employés de bureau et d'autres personnes, au besoin, pour aider le comité à examiner les projets de loi, la teneur de ces derniers et les prévisions budgétaires qui lui sont renvoyés;

Que le Sous-comité du programme et de la procédure soit autorisé à faire appel aux services des experts-conseils dont le comité peut avoir besoin dans le cadre de ses travaux; et

Que le président, au nom du comité, dirige le personnel de recherche dans la préparation d'études, d'analyses, de résumés et de projets de rapport;

Que, conformément à l'article 32 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, l'autorisation d'engager les fonds du comité soit conférée individuellement au président, au vice-président et au greffier du comité;

Que, conformément à l'article 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et à la directive 3:05 de l'annexe II du *Règlement du Sénat*, l'autorisation d'approuver les comptes à payer au nom du comité soit conférée individuellement au président, au vice-président et au greffier du comité;

Que le comité autorise le Sous-comité du programme et de la procédure à désigner, au besoin, un ou plusieurs membres du comité, de même que le personnel nécessaire, qui se déplaceront au nom du comité;

Que le Sous-comité du programme et de la procédure soit autorisé à :

- 1) déterminer si un membre du comité remplit un « engagement public » aux fins de l'alinéa 8(3)a) de la politique relative à la présence des sénateurs, publiée dans les *Journaux du Sénat* du mercredi 3 juin 1998; et
- 2) considérer qu'un membre du comité remplit un « engagement public » si ce membre :
 - a) assiste à une réception, à une activité ou à une réunion se rapportant aux travaux du comité; ou
 - b) fait un exposé ayant trait aux travaux du comité;

Que, conformément aux lignes directrices concernant les frais de déplacement des témoins, le comité rembourse les dépenses raisonnables de voyage et d'hébergement à un témoin par organisme, après qu'une demande de remboursement a été présentée, mais que le président soit autorisé à permettre le remboursement de dépenses pour un deuxième témoin de ce même organisme en cas de circonstances exceptionnelles;

Que le président soit autorisé à demander au Sénat la permission de diffuser ses délibérations publiques par les médias d'information électroniques, de manière à déranger le moins possible ses travaux; et

Que le Sous-comité du programme et de la procédure soit autorisé à permettre cette diffusion à sa discrétion.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Chair informed the members that the committee's regular meeting times are Wednesdays when the Senate rises but not before 4:00 p.m. and Thursdays at 10:45 a.m., and that meetings will generally be held in room 505, Victoria Building.

It was agreed that the committee proceed to consider its agenda.

At 11:40 a.m., the Honourable Senator Tkachuk moved:

That the committee do now adjourn.

The question being put on the motion, it was adopted.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, October 27, 2004
(2)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met in camera this day, at 4:05 p.m. in room 505, Victoria Building, the Chair, the Honourable Jeremiah S. Grafstein, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Angus, Fitzpatrick, Grafstein, Harb, Oliver, Massicotte, Moore, Plamondon and Tkachuk (9).

In attendance: Ms. June Dewetering and Mr. Jean Dupuis, Analysts, Library of Parliament.

Pursuant to rule 92(2)(e), the committee considered its agenda.

It was agreed that staff be permitted to stay in the room during the in camera meeting.

It was agreed that the committee hold meetings the following week to consider its agenda.

It was agreed that the committee hear from Mr. David Dodge, Governor of the Bank of Canada, on Wednesday, November 24, 2004.

At 5:07 p.m., the committee adjourned to the call of the Chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, November 3, 2004
(3)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met in camera this day, at 4:15 p.m. in room 505, Victoria Building, the Chair, the Honourable Jeremiah S. Grafstein, presiding.

La question, mise aux voix, est adoptée.

Le président informe les membres que le comité se réunira normalement le mercredi après l'ajournement du Sénat, mais pas avant 16 heures, et le jeudi à 10 h 45, et que les réunions se tiendront habituellement dans la salle 505 de l'édifice Victoria.

Il est convenu que le comité examine son programme.

À 11 h 40, l'honorable sénateur Tkachuk propose :

Que le comité suspende ses travaux.

La question, mise aux voix, est adoptée.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 27 octobre 2004
(2)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit à huis clos aujourd'hui, à 16 h 5, dans la salle 505 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jeremiah S. Grafstein (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Angus, Fitzpatrick, Grafstein, Harb, Oliver, Massicotte, Moore, Plamondon et Tkachuk (9).

Également présents : Mme June Dewetering et M. Jean Dupuis, analystes, Bibliothèque du Parlement.

Conformément à l'alinéa 92(2)(e) du Règlement, le comité examine son programme.

Il est convenu que le personnel soit autorisé à rester dans la salle durant la séance à huis clos.

Il est convenu que le comité se réunisse la semaine suivante pour examiner son programme.

Il est convenu que le comité entende le témoignage de M. David Dodge, gouverneur de la Banque du Canada, le mercredi 24 novembre 2004.

À 17 h 07, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 3 novembre 2004
(3)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit à huis clos aujourd'hui, à 16 h 15, dans la salle 505 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jeremiah S. Grafstein (*président*).

Members of the committee present: The Honourable Senators Angus, Grafstein, Harb, Hervieux-Payette P.C., Oliver, Massicotte, Moore, Plamondon and Tkachuk (9).

In attendance: June Dewetering and Jean Dupuis, Analysts, Library of Parliament.

Pursuant to rule 92(2)(e), the committee considered its agenda.

It was agreed that staff be permitted to stay in the room during the in camera meeting.

It was agreed that the Chair be authorized to seek the following two orders of reference from the Senate:

That the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce be authorized to examine and report on consumer issues arising in the financial services sector. In particular, the Committee shall be authorized to examine:

the impact of federal legislation and initiatives designed to protect consumers within the financial services sector;

- the role, corporate governance structure and effectiveness of agencies (including supervisory/regulatory and self-regulating), ombudspersons and others who play a role with respect to consumer protection and the supervision of the financial services sector;
- consumer credit rates and reporting agencies; and
- other related issues; and

That the Committee submit its final report no later than June 30, 2005, and that the Committee retain until August 31, 2005 all powers necessary to publicize its findings.

That the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce be authorized to examine and report on issues dealing with charitable giving in Canada. In particular, the Committee shall be authorized to examine:

- the needs and opportunities of Canadians in relation to various aspects of Canadian life (such as health care, education, social and cultural programs and institutions, senior care, heritage preservation, scientific research and more) and the ability of Canadians to assist in these areas through charitable giving;
- current federal policy measures on charitable giving;
- new or enhanced federal policy measures, with an emphasis on tax policy, which may make charitable giving more affordable for Canadians at all income levels;

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Angus, Grafstein, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Oliver, Massicotte, Moore, Plamondon et Tkachuk (9).

Également présents : June Dewetering et Jean Dupuis, analystes, Bibliothèque du Parlement.

Conformément à l'alinéa 92(2)e) du Règlement, le comité examine son programme.

Il est convenu que le personnel soit autorisé à rester dans la salle durant la séance à huis clos.

Il est convenu que le président soit autorisé à demander au Sénat les deux ordres de renvoi suivants :

Que le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce soit autorisé à examiner les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. Plus particulièrement, le comité est autorisé à examiner :

- l'impact des lois et des initiatives fédérales destinées à protéger les consommateurs dans le secteur des services financiers;
- le rôle, la structure de gestion et l'efficacité des organismes (de supervision, de réglementation et d'autoréglementation), les ombudsmans et les autres intervenants qui jouent un rôle dans la protection des consommateurs et la supervision du secteur des services financiers;
- les taux de crédit à la consommation et les sociétés de vérification de crédit; et
- des questions connexes; et

Que le Comité présente son rapport final au plus tard le 30 juin 2005, et qu'il conserve jusqu'au 31 août 2005 tous les pouvoirs nécessaires pour rendre ses conclusions publiques.

Que le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce soit autorisé à examiner, pour en faire rapport, les questions concernant les dons de charité au Canada. Plus particulièrement, le comité est autorisé à examiner :

- les besoins et les possibilités des Canadiens dans divers aspects de la vie au Canada (comme les soins de santé, l'éducation, les institutions et les programmes sociaux et culturels, les soins aux personnes âgées, la conservation du patrimoine et la recherche scientifique) et la capacité des Canadiens à y apporter leur contribution par des dons de charité;
- les mesures d'intérêt public fédérales en vigueur en matière de dons de charité;
- les nouvelles mesures d'intérêt public fédérales, notamment en matière de politique fiscale, qui peuvent rendre les dons de charité plus abordables aux Canadiens, quel que soit leur niveau de revenu;

- the impact of current and proposed federal policy measures on charitable giving at the local, regional and national levels and across charities;
- the impact of current and proposed federal policy measures on the federal treasuries; and
- other related issues; and

That the Committee submit an interim report no later than December 16, 2004 and its final report no later than March 31, 2005, and that the Committee retain until May 31, 2005 all powers necessary to publicize its findings.

It was agreed that the Chair be authorized to seek the following orders of reference from the Senate, and that the Committee submit a final report on each no later than June 30, 2005:

- The demographic change that will occur in Canada within the next two decades, the implications of that change for Canada's economy, labour market and retirement income system, and federal actions that could be taken to ensure that any implications of future demographic change are, to the extent possible, properly addressed;
- Productivity, in particular the rate of productivity in Canada and in relation to our major trading partners (especially the United States); the extent to which the rate of productivity is limiting the growth and the economic well-being of Canadians; and, federal and other measures that could be taken to enhance Canada's rate of productivity growth and competitiveness;
- Interprovincial barriers to trade, particularly the barriers that exist, the extent to which they are limiting the growth and profitability of the affected sectors, and measures that could be taken by the federal government to facilitate the elimination of such barriers in order to enhance trade.

It was agreed that the meeting scheduled for Thursday, November 4, 2004 be cancelled.

At 5:15 p.m., the committee adjourned to the call of the Chair.

ATTEST:

- l'impact des mesures d'intérêt public fédérales, actuelles et proposées, sur les dons de charité aux niveaux local, régional et national et pour l'ensemble des organismes de charité;
- l'impact des mesures d'intérêt public fédérales, actuelles et proposées, sur les trésors publics; et
- des questions connexes; et

Que le comité présente son rapport provisoire au plus tard le 16 décembre 2004 et son rapport final au plus tard le 31 mars 2005, et que le comité conserve jusqu'au 31 mai 2005 tous les pouvoirs nécessaires pour rendre ses conclusions publiques.

Il est convenu que le président soit autorisé à demander au Sénat les ordres de renvoi suivants, et que le comité présente son rapport final pour chacun, au plus tard le 30 juin 2005 :

- L'évolution démographique que le Canada va connaître au cours des 20 prochaines années, les répercussions de ces changements sur l'économie, le marché du travail et le système de revenu de retraite du Canada, et les mesures fédérales qui pourraient être prises pour assurer que les répercussions de cette évolution démographique sont, dans toute la mesure du possible, bien prises en considération;
- La productivité, en particulier le taux de productivité au Canada et par rapport à nos grands partenaires commerciaux (surtout les États-Unis); dans quelle mesure le taux de productivité limite la croissance et le bien-être économique des Canadiens; et les mesures d'intérêt public fédérales et autres qui pourraient être prises pour améliorer le taux de croissance de la productivité et la compétitivité au Canada;
- Les obstacles au commerce interprovincial, particulièrement ceux qui existent déjà, dans quelle mesure ils limitent la croissance et la rentabilité des secteurs touchés et les mesures qui pourraient être prises par le gouvernement fédéral pour faciliter l'élimination de ces obstacles et améliorer les échanges commerciaux.

Il est convenu d'annuler la séance qui devait se tenir le jeudi 4 novembre 2004.

À 17 h 15, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Thursday, November 18, 2004
(4)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day, at 11:05 a.m. in room 505, Victoria Building, the Chair, the Honourable Jeremiah S. Grafstein, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Angus, Fitzpatrick, Grafstein, Harb, Hervieux-Payette P.C., Massicotte, Moore, Oliver, Plamondon and Tkachuk (10).

In attendance: June Dewetering and Jean Dupuis, Analysts, Library of Parliament.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Tuesday, November 16, 2004, the committee began its consideration of consumer issues arising in the financial services sector.

WITNESSES:

Department of Finance:

Gerry Salembier, Director, Financial Institutions Division;

Beth Woloski, Chief, Consumer Issues, Financial Institutions Division;

Manuel Dussault, Senior Economist, Consumer Issues, Financial Institutions Division;

David Smith, Economist, Consumer Issues, Financial Institutions Division.

The Chair made an opening statement.

Mr. Salembier made a presentation and answered questions.

It was agreed that the committee proceed to consider budget applications for the fiscal year 2004-2005.

The committee suspended at 12:44 p.m.

The committee resumed at 12:47 p.m.

The Honourable Senator Moore moved that the following budget application for a study on the present state of the domestic and international financial system for the fiscal year ending March 31, 2005 be concurred in; and, that the Chair submit same to the Standing Committee on Internal Economy, Budgets and Administration.

Professional & Other Services	\$ 25,750
Transportation and communications	\$ 69,070
Other Expenditures	\$ 3,000
TOTAL	\$ 97, 820

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Moore moved that the following budget application for the fiscal year ending March 31, 2005 be concurred in, and, subject to the approval of the Senate to the

OTTAWA, le jeudi 18 novembre 2004
(4)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 11 h 5, dans la salle 505 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jeremiah S. Grafstein (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Angus, Fitzpatrick, Grafstein, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Massicotte, Moore, Oliver, Plamondon et Tkachuk (10).

Également présents : June Dewetering et Jean Dupuis, analystes, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 16 novembre 2004, le comité entreprend l'étude des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers.

TÉMOINS :

Ministère des Finances :

Gerry Salembier, directeur, Division des institutions financières;

Beth Woloski, chef, Questions touchant les consommateurs, Division des institutions financières;

Manuel Dussault, économiste principal, Questions touchant les consommateurs, Division des institutions financières;

David Smith, économiste, Questions touchant les consommateurs, Division des institutions financières.

Le président fait une déclaration.

M. Salembier fait un exposé et répond aux questions.

Il est convenu que le comité examine le budget proposé pour l'exercice 2004-2005.

Le comité suspend ses travaux à 12 h 44.

Le comité reprend ses travaux à 12 h 47.

L'honorable sénateur Moore propose d'adopter la demande de budget suivante pour l'étude de la situation actuelle du régime financier canadien et international pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005; et que le président la soumette à l'approbation du Comité permanent de la régie interne, des budgets et de l'administration.

Services professionnels et autres	25 750 \$
Transports et communications	69 070 \$
Autres dépenses	3 000 \$
TOTAL	97 820 \$

La question, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Moore propose d'adopter la demande de budget suivante pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005 sous réserve de l'approbation du Sénat, en vue d'étudier les questions

proposed terms of reference on charitable giving, that the Chair submit same to the Standing Committee on Internal Economy, Budgets and Administration.

Professional & Other Services	\$ 23,000
Transportation and communications	\$ 0
Other Expenditures	<u>\$ 2,000</u>
TOTAL	<u>\$ 25,000</u>

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Moore moved that the following budget application for the study of legislation for the fiscal year ending March 31, 2005 be concurred in; and, that the Chair submit same to the Standing Committee on Internal Economy, Budgets and Administration.

Professional & Other Services	\$ 6,800
Transportation and communications	\$ 0
Other Expenditures	<u>\$ 7,500</u>
TOTAL	<u>\$ 14,300</u>

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Moore moved that the following budget application for a study on consumer issues arising in the financial services sector for the fiscal year ending March 31, 2005 be concurred in; and, that the Chair submit same to the Standing Committee on Internal Economy, Budgets and Administration.

Professional & Other Services	\$ 23,000
Transportation and communications	\$ 0
Other Expenditures	<u>\$ 2,000</u>
TOTAL	<u>\$ 25,000</u>

After debate, the question being put on the motion, it was adopted.

At 12:55 a.m., pursuant to rule 92(2)(e), the committee proceeded in camera to consider its agenda.

It was agreed that the committee meet on Thursday, November 25, 2004 to consider Bill S-17, An Act to implement an agreement, conventions and protocols concluded between Canada and Gabon, Ireland, Armenia, Oman and Azerbaijan for the avoidance of double taxation and the prevention of fiscal evasion.

At 1:05 p.m., the committee adjourned to the call of the Chair.

ATTEST:

Le greffier du comité,

Gérald Lafrenière

Clerk of the Committee

traitant des dons de charité, et que le président la soumette à l'approbation du Comité permanent de la régie interne, des budgets de l'administration.

Services professionnels et autres	23 000 \$
Transports et communications	0 \$
Autres dépenses	<u>2 000 \$</u>
TOTAL	<u>25 000 \$</u>

La question, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Moore propose d'adopter la demande de budget suivante pour l'étude des questions législatives pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005; et que le président la soumette à l'approbation du Comité permanent de la régie interne, des budgets de l'administration.

Services professionnels et autres	6 800 \$
Transports et communications	0 \$
Autres dépenses	<u>7 500 \$</u>
TOTAL	<u>14 300 \$</u>

La question, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Moore propose d'adopter la demande de budget suivante pour l'étude des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers, pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005; et que le président la soumette à l'approbation du Comité permanent de la régie interne, des budgets et de l'administration.

Services professionnels et autres	23 000 \$
Transports et communications	0 \$
Autres dépenses	<u>2 000 \$</u>
TOTAL	<u>25 000 \$</u>

Après discussion, la question, mise aux voix, est adoptée.

À 12 h 55, conformément à l'alinéa 92(2)e) du Règlement, le comité poursuit ses travaux à huis clos pour examiner son programme.

Il est convenu que le comité se réunisse le jeudi 25 novembre 2004 pour examiner le projet de loi S-17, Loi mettant en oeuvre un accord, des conventions et des protocoles conclus entre le Canada et le Gabon, l'Irlande, l'Armenie, Oman et l'Azerbaïdjan en vue d'éviter les doubles impositions et de prévenir l'évasion fiscale.

À 13 h 5, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

REPORT OF THE COMMITTEE

Thursday, October 7, 2004

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce has the honour to table its

FIRST REPORT

Your Committee, which was authorized by the Senate to incur expenses for the purpose of its examination and consideration of such legislation and other matters as were referred to it, reports, pursuant to Rule 104 of the rules, that the expenses incurred by the Committee during the Third Session of the Thirty-seventh Parliament are as follows:

1. With respect to its examination and consideration of legislation:

Professional and other services	\$ 305
Transportation and Communications	\$ 0
All other expenditures	\$ 0
Witness expenses	<u>\$ 4,905</u>
TOTAL	\$ 5,210

Of this amount, \$565 is a reimbursement of expenses for a witness who appeared before the committee during the Second Session of the Thirty-seventh Parliament.

During the session, your Committee held 14 meetings (19 hours), heard 39 witnesses and submitted 4 reports in relation to its work. Your Committee examined 3 bills (C-13, C-21, and C-249) and received a total of 7 orders of reference.

Respectfully submitted,

Le président,

JERAHMIEL S. GRAFSTEIN

Chair

RAPPORT DU COMITÉ

Le jeudi 7 octobre 2004

Le comité sénatorial permanent des banques et du commerce a l'honneur de déposer son

PREMIER RAPPORT

Votre comité, qui a été autorisé par le Sénat à engager des dépenses aux fins d'examiner les mesures législatives et autres questions qui lui ont été déférées, rapporte, conformément à l'article 104 du Règlement, le relevé suivant des dépenses encourues à cette fin par le comité au cours de la troisième session de la trente-septième législature :

1. Relatif à son étude des mesures législatives :

Services professionnels	305 \$
Transport et communications	0 \$
Autres dépenses	0 \$
Dépenses des témoins	<u>4 905 \$</u>
TOTAL	5 210 \$

De ce montant, 565\$ est un remboursement des dépenses d'un témoin qui a comparu devant le comité lors de la deuxième session de la trente-septième législature.

Durant la session, le comité a tenu 14 réunions (19 heures), entendu 39 témoins et soumis 4 rapports relatifs à ses travaux. Votre comité a étudié 3 projets de loi (C-13, C-21, et C-249) et a reçu au total 7 ordres de renvoi.

Respectueusement soumis,

EVIDENCE

OTTAWA, Thursday October 7, 2004

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 11:20 a.m., pursuant to rule 88 of the Senate, for an organizational meeting.

[Translation]

Mr. Gérald Lafrenière, Clerk of the Committee: Honourable senators, I see that we have a quorum. As Clerk of the Committee, it is my duty to preside over the election of the Chair.

[English]

I am ready to receive a motion to that effect.

Senator Angus: I would be happy to nominate Senator Grafstein to be the chair of this committee.

Mr. Lafrenière: Are there any other nominations?

Seeing none, it is moved by the Honourable Senator Angus that the Honourable Senator Grafstein do take the chair of the committee. Is it your pleasure, honourable senators, to adopt the motion?

Hon. Senators: Agreed.

Mr. Lafrenière: I declare the motion carried and invite the Honourable Senator Grafstein to take the chair.

Senator Jerahmiel S. Grafstein (Chairman) in the chair.

The Chairman: This is a great honour for me. This is the first time since I have been appointed to the Senate that I have been asked and accepted to be a chair of a committee. After 21 years of preparatory work in all committees — I have been a member of practically all committees — this is certainly a great privilege and honour. Historically, as best I know, this committee has been the most prestigious and one of the most influential of all Senate committees. I am humbled and privileged to take on the responsibility as your chair. I offer only one suggestion — that I will be open-minded and fair-minded and will work as diligently as I can to pursue the objectives of this committee.

Thank you for your support. I look forward to working with each of you, and I hope to meet with you collectively and individually from time to time to discuss the important work of this committee.

Let me now turn to our agenda. I will now turn to Item No. 2, the election of the deputy chair. May I have a motion?

Senator Tkachuk: I am move that Senator Angus be the deputy chair of the committee.

The Chairman: Is there a seconder?

Senator Biron: I so move.

The Chairman: Any further nominations? I assume, since there are no further nominations, that we unanimously approve the election of Senator Angus as deputy chair. Congratulations, Senator Angus.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le jeudi 7 octobre 2004

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 11 h 20, conformément à l'article 88 du *Règlement du Sénat*, en vue d'organiser ses travaux.

[Français]

M. Gérald Lafrenière, greffier du comité : Honorables sénateurs, je constate que nous avons quorum. En tant que greffier du comité, il est de mon devoir de présider à l'élection du président.

[Traduction]

Je suis prêt à recevoir une motion à cet effet.

Le sénateur Angus : Je serais heureux de nommer le sénateur Grafstein à la présidence de ce comité.

M. Lafrenière : Y a-t-il d'autres propositions?

Puisqu'il n'y en a pas, il est proposé par l'honorable sénateur Angus que l'honorable sénateur Grafstein soit président du comité. Plaît-il aux honorables sénateurs d'adopter la motion?

Des voix : D'accord.

M. Lafrenière : Je déclare la motion adoptée. J'invite l'honorable sénateur Grafstein à occuper le fauteuil.

Le sénateur Jerahmiel S. Grafstein (président) occupe le fauteuil.

Le président : Je suis très honoré. C'est la première fois depuis que je suis sénateur que l'on me demande, et que j'accepte, d'être le président d'un comité. Après 21 ans de travail préparatoire dans tous les comités — j'ai été membre de presque tous les comités — il s'agit certainement d'un grand privilège et d'un grand honneur pour moi. D'après ce que je sais, ce comité a été, au cours de son histoire, le plus prestigieux et l'un des comités les plus influents au Sénat. Je suis, en toute humilité, honoré d'accepter la responsabilité d'être votre président. Je n'ai qu'une chose à dire — je serai ouvert et équitable et je travaillerai avec toute la diligence possible à la poursuite des objectifs de ce comité.

Merci de votre appui. Je serai heureux de travailler avec chacun de vous et j'espère vous rencontrer à titre collectif et à titre individuel de temps en temps afin de discuter des travaux importants du comité.

Permettez-moi maintenant de passer à l'ordre du jour. Le deuxième point à l'ordre du jour est l'élection du vice-président. Y a-t-il une motion à cet effet?

Le sénateur Tkachuk : Je propose la candidature du sénateur Angus au poste de vice-président du comité.

Le président : Quelqu'un appuie-t-il cette proposition?

Le sénateur Biron : J'appuie la motion.

Le président : Y a-t-il d'autres propositions? Puisqu'il n'y a pas d'autres mises en candidatures, je suppose que nous approuvons à l'unanimité l'élection du sénateur Angus au poste de vice-président. Félicitations, sénateur Angus.

Senator Angus: Thank you, Chairman, and I echo your own comments — although I do not know whether I can measure up to your statement of humility, but I will try to be humble. Thank you, colleagues. I look forward to a great session.

The Chairman: We move to the agenda because I promised everyone we would complete this as quickly as possible.

Item No. 3 is a motion that the Subcommittee on Agenda and Procedure be composed of the chair, the deputy chair and one other member of the committee to be designated after the usual consultation and that the subcommittee be empowered to make decisions on behalf of the committee with respect to its agenda to invite witnesses and schedule hearings.

Senator Tkachuk: I so move.

The Chairman: I am advised that I do not need a seconder; I just need a mover. I have consulted with members of the committee on this.

Senator Plamondon, you have a comment?

[Translation]

Senator Plamondon: Would this be a motion to elect Senator Hervieux-Payette?

[English]

The Chairman: I have spoken to her this morning and the normal practice, as I understand it, is to consult with the whips on both sides and then come forward with a proposal, but I have spoken to her about this, and she is contemplating this position.

Senator Plamondon: Should she be the chair of another committee and not able to be on the steering committee, I would be happy to be there.

The Chairman: We will take this a step at a time. I have spoken to you about that. I have consulted with our other colleagues.

Senator Plamondon: She is the person I would prefer to put in.

The Chairman: All in favour?

Senator Angus: We are all in favour. I should like to say, more in the nature of a point of order, that I was informed in a committee I attended this morning that there is no magic in the number “three,” even though it has psychological connotations, chairman. You could have four or five people, as long as it is not more than half the members of the committee. If and when you are considering Senator Plamondon’s intervention, you might keep that in mind.

The Chairman: I appreciate that. I will consult with you broadly before we take a step in any direction. Thank you very much, senator, for your astute advice. It is much appreciated.

Therefore, I take that motion as carried.

Hon. Senators: Agreed.

Le sénateur Angus : Merci, monsieur le président, et je fais écho à vos propos — même si je ne suis pas certain de pouvoir égaler ce que vous avez dit à propos de l’humilité, mais je vais essayer d’agir en tout humilité. Merci, chers collègues. Je suis heureux d’amorcer ce qui sera une excellente session.

Le président : Nous passons à l’ordre du jour, car j’ai promis à tout le monde de procéder le plus rapidement possible.

Le point n° 3 est une motion portant que le Sous-comité du programme et de la procédure soit composé du président, du vice-président et d’un autre membre du comité désigné après les consultations d’usage et que le sous-comité soit autorisé à prendre des décisions au nom du comité relativement au programme, à inviter les témoins et à établir un horaire des audiences.

Le sénateur Tkachuk : J’en fais la proposition.

Le président : On m’avise que je n’ai pas besoin d’un appuie; j’ai besoin uniquement d’un motionnaire. J’ai consulté les membres du comité à ce sujet.

Sénateur Plamondon, avez-vous un commentaire?

[Français]

Le sénateur Plamondon : Vous voulez dire pour élire le sénateur Hervieux-Payette?

[Traduction]

Le président : Je lui ai parlé ce matin et d’après ce que j’ai compris, la pratique habituelle consiste à consulter les whips de tous les partis puis à présenter une proposition, mais je lui ai parlé de cela, et elle envisage d’occuper ce poste.

Le sénateur Plamondon : Si elle était la présidente d’un autre comité et ne pouvait pas faire partie du comité de direction, il me ferait plaisir d’en faire partie.

Le président : Nous allons procéder par étape. Je vous en ai parlé. J’ai consulté nos autres collègues.

Le sénateur Plamondon : C’est elle que je préférerais voir à cette place.

Le président : Êtes-vous tous d’accord?

Le sénateur Angus : Nous sommes tous d’accord. Je voudrais cependant dire quelque chose qui est plutôt un rappel au Règlement : j’ai appris ce matin, à la réunion d’un comité dont je suis membre, que le nombre « trois » n’est pas magique, même s’il a des connotations psychologiques, monsieur le président. Il peut y avoir quatre ou cinq personnes, en autant qu’il n’y en a pas plus que la moitié des membres du comité. Vous pouvez tenir compte de cela si jamais vous décidez d’examiner la proposition du sénateur Plamondon.

Le président : Merci. Je vais faire une consultation générale avant de procéder d’une manière ou d’une autre. Merci beaucoup, monsieur le sénateur, de votre conseil astucieux. C’est bien apprécié.

Je considère donc que la motion est adoptée.

Des voix : D’accord.

Senator Angus: For the rest of these motions — again, I am learning fast this morning; I have been to about six of these meetings — you can have one motion en bloc from number 4 right through, not including adjournment, but including number 13 as one motion. That might save a bit of time.

The Chairman: I find that is acceptable. Is there a seconder to that procedure, which is dispensing with all the motions, taking them as read, and approving them seriatim one at a time?

Senator Tkachuk: I have one question, which I always have, on electronic media coverage of public hearings. Will it be the policy of the chair to invite the media to all meetings, unless the committee decides otherwise?

The Chairman: I will be open on that question. Give me some time to consult with everyone on that because I am not sure what the practice of the committee has been in the past. Perhaps you can tell me what the committee's practice has been.

Senator Tkachuk: We have always passed this motion, and I do not know what the practice has been of the chairman. He has not told me, but I do know that from time to time meetings were not covered that I thought might be covered. I just wanted to ensure that there is an open invitation to CPAC to cover and that we provide them with the information and that we take a proactive view of this.

The Chairman: I have been informed that our practice has been to allow CPAC to cover all of our hearings, and CPAC then decides whether to cover them.

Senator Tkachuk: That would be your policy.

The Chairman: Yes.

Senator Tkachuk: Then I have no problem.

The Chairman: Senator Angus has moved items 4 through 13. Are all in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: I want to repeat that our regular meeting slots are Wednesdays, when the Senate rises, but not before 4 p.m., and Thursdays at 10:45.

I intend again to talk to the leadership on both sides to see whether we can fix our times on a regular basis when we have witnesses. There has been a great debate in the chamber, as you know, that we should not allow committees to meet until the chamber adjourns, barring extraordinary requirements and a special motion.

The problem with that — and I found it in all the committees on which I have served — is that a committee brings witnesses from across the country, only to sit around for two or three hours sometimes, which is not fair to the witnesses or to the work of this committee. With your support, I will urge our leadership to deal with this, so that when we have witnesses from across the country we can schedule them at a fixed time if we are hearing them on a Wednesday.

Le sénateur Angus : Pour les autres motions — encore une fois, j'apprends très vite ce matin; j'ai assisté à environ six réunions de ce genre — vous pouvez présenter une motion d'ensemble qui regroupe en bloc tous les points, du point n° 4 jusqu'au dernier point, sauf celui sur la levée de la séance, y compris le point n° 13. Cela pourrait accélérer les choses.

Le président : Je crois que c'est acceptable. Y a-t-il quelqu'un pour appuyer cette proposition qui nous évite de présenter, de lire et d'approuver une motion pour chacun des points?

Le sénateur Tkachuk : J'ai une question, que je pose toujours d'ailleurs, au sujet de la diffusion des délibérations publiques par médias d'information électronique. Le président aura-t-il comme politique d'inviter les médias à toutes les séances, sauf lorsque le comité en décide autrement?

Le président : Je vais être ouvert à ce sujet. Laissez-moi du temps pour consulter tout le monde, car je ne suis pas certain de la pratique adoptée par le comité avant. Vous pouvez peut-être me dire quelle a été cette pratique?

Le sénateur Tkachuk : Nous avons toujours adopté cette motion, mais je ne sais pas quelle a été la pratique du président. Il ne me l'a pas dit, mais je sais que de temps en temps, des séances n'étaient pas couvertes, alors que je croyais qu'elles pouvaient l'être. Je voulais seulement m'assurer que la CPAC sera ouvertement invitée à couvrir les séances, que nous lui fournirons l'information et que nous adopterons une approche proactive à ce sujet.

Le président : On m'a dit que votre pratique était de permettre à la CPAC de couvrir toutes les séances et qu'il revenait à la CPAC de décider quelles séances elle voulait couvrir.

Le sénateur Tkachuk : Cela sera donc votre politique?

Le président : Oui.

Le sénateur Tkachuk : Je n'ai donc aucun problème à ce sujet.

Le président : Le sénateur Angus a proposé l'adoption des points 4 à 13. Êtes-vous d'accord?

Des voix : D'accord.

Le président : Je désire dire encore une fois que nos séances ordinaires ont lieu les mercredis, lorsque le Sénat siège, mais pas avant 16 heures, et les jeudis à 10 h 45.

Comme je l'ai déjà dit, je prévois parler aux leaders des deux côtés afin de voir si nous pouvons établir l'horaire des audiences. Il y a eu un grand débat au Sénat, comme vous le savez, pour que les comités ne puissent pas se réunir lorsque le Sénat siège, sauf lors d'une circonstance extraordinaire ou pour une motion spéciale.

Le problème avec cette pratique — et je l'ai constaté à tous les comités où j'ai siégé — c'est lorsque les comités font venir des témoins de différentes régions du pays et que ceux-ci sont présents deux ou trois heures seulement, ce qui n'est pas équitable pour les témoins ni pour les travaux du comité. Avec votre appui, je vais prestement demander à notre direction de régler cette question afin de nous permettre d'établir l'heure précise des audiences, si celles-ci ont lieu le mercredi.

The work of this committee, when I have looked at it, has been extraordinary, and we will need all the time — as much as possible — while everyone is here on Wednesday for that important meeting.

I will go forward with that, and we will have that debate I am sure in our various caucuses to discover that. However, it is not fair for witnesses to come from across the country to have to sit around for an hour or two, as they have had to do from time to time, without an explanation or without any satisfactory answer. There is no reason for it. There is no public pressure not to allow witnesses to appear on a timely basis.

Senator Plamondon: At the same time, it is our duty to be in the chamber. I do not think we should have to choose between the chamber and the committee. We should sit in the chamber and sit on committees.

The Chairman: I hear you, senator. I think it depends on the votes or the discussions in the Senate at a particular moment in time, but if the committee objects to me doing that, then I will not do so.

Let me say, however, that I have sat on a number of committees that had witnesses scheduled, where, in looking back at the record of the chamber at the time, it was not pressing work. In other words, it was business in the normal course. Obviously, if there are contentious issues, that would not be the case.

An agreement was reached years ago, after a lot of fuss, where the chamber would meet earlier on Wednesdays, at 1:30, and adjourn at four o'clock, in order for the committees to meet. That was the reason we moved up the entire session — Senators Tkachuk, Angus and Biron will recall this — but it has not worked.

We will discuss that in our caucuses. You might discuss that there and we cannot make any changes without bringing it back to the Senate for a full discussion.

Senator Plamondon: Can we not meet in the morning?

The Chairman: No, both parties have a caucus meeting in the morning.

Senator Plamondon: At night?

The Chairman: We can continue in the evening, no problem.

Senator Plamondon: The Senate is being criticized when there is no one in the chamber. I think we should be in the chamber. We have to be there.

The Chairman: I will ensure that your views are expressed in our caucus, I promise to do that.

Senator Plamondon: Thank you, because I have no caucus.

The Chairman: I promise to ensure that your views are expressed in our caucus.

J'ai examiné les travaux de ce comité et j'ai constaté qu'ils étaient extraordinaires, ce qui signifie que nous aurons besoin de tout le temps dont nous disposons — autant que possible — lorsque tout le monde est présent le mercredi pour cette séance importante.

Je vais aller de l'avant à ce sujet, et je suis certain que dans nos différents caucus, nous débattons de la chose. Cependant, ce n'est pas équitable de faire venir nos témoins de part et d'autre du pays pour une heure ou deux seulement, comme ils ont dû le faire parfois, sans explication ni réponse satisfaisante. Il n'y a aucune raison de procéder ainsi. Aucune pression publique ne nous empêche de convoquer les témoins en temps opportun.

Le sénateur Plamondon : En même temps, il est de notre devoir d'être présents lorsque le Sénat siège. Je ne crois pas que nous devrions choisir entre le Sénat et le comité. Nous devons siéger au Sénat et au comité.

Le président : Je comprends ce que vous dites, madame le sénateur. Je crois que cela dépend des votes ou des discussions qui ont lieu au Sénat, mais si le comité s'oppose à ce que je procède ainsi, alors je ne le ferai pas.

Laissez-moi cependant ajouter que j'ai siégé à un certain nombre de comités qui ont convoqué des témoins à des périodes où les travaux n'étaient pas urgents, d'après les comptes rendus du Sénat. Autrement dit, c'était la routine habituelle. Évidemment, s'il y avait des questions litigieuses, ce serait différent.

Un accord a été conclu il y a quelques années, après bien des discussions, afin de permettre au Sénat de siéger plus tôt le mercredi, soit à 13 h 30, et de suspendre ses travaux à 16 heures afin de permettre aux comités de tenir séance. C'était la raison pour laquelle nous avions devancé l'heure de la séance — les sénateurs Tkachuk, Angus et Biron s'en souviendront — mais cela n'a pas fonctionné.

Nous discuterons de cela dans nos caucus. Vous pouvez en discuter, mais nous ne pouvons apporter aucun changement sans soumettre de nouveau la question au Sénat pour une discussion complète.

Le sénateur Plamondon : Pouvons-nous nous réunir le matin?

Le président : Non, les deux parties ont une réunion du caucus le matin.

Le sénateur Plamondon : Et le soir?

Le président : Nous pouvons continuer en soirée, il n'y a aucun problème.

Le sénateur Plamondon : On nous critique lorsque personne ne siège au Sénat. Je crois que nous devrions être présents. Nous devons être là.

Le président : Je vais m'assurer que votre point de vue est exprimé à notre caucus, je vous le promets.

Le sénateur Plamondon : Merci, car je n'ai pas de caucus.

Le président : Je vous promets de m'assurer que votre point de vue est exprimé à notre caucus.

Senator Angus: The public is particularly keen on having the independent senators present in the Senate at all times.

Senator Plamondon: Yes, and I want to be present at the committee, too.

Senator Tkachuk: We would be happy to have you in our caucus.

The Chairman: They may make you an offer that you cannot refuse, senator.

Senator Plamondon: I am independent, and I will stay independent.

The Chairman: I understand. In any event, our meeting time will be at four o'clock on Wednesday, and then on Thursday at 10:45 a.m.

Senator Angus: Will we continue to meet in this room? There are some beautiful new state-of-the-art rooms downstairs, on the main floor of this building; I do not know if those rooms have yet to be allocated for committees. Those rooms have all of the electronic devices and toys, which is attractive, given that we are covered by CPAC.

The Chairman: I am advised by the clerk that once those rooms are open for business, we are at the top of the priority list. I will leave it to the clerk for him to pursue that, and thank you so much for that bringing that to our attention.

I now turn to number 14, other business. I do not intend to have a discussion today about other business. I can only tell you what I intend to do myself in the next 10 days. I have asked for a written review — which I will be glad to circulate — of the work of this committee in the last 20 years and the impact of each one of those studies. In other words, I wish to determine the impact of those studies. Then I intend to do a review the history of the committee from the time it was established, whenever it was established. I hope to do that in the next 10 days, so that when we sit down and discuss the work of the committee, I will have a good sense, which I am prepared to share with you, about what studies had an impact and what studies did not, so that we can make a cost-benefit analysis of how we should proceed going forward.

Senator Angus: That is a great idea.

The Chairman: Senator Plamondon has asked me to raise the question of one of her interests, which is interest on credit card charges and so on.

Senator Plamondon: Not only credit cards, but credit interest.

The Chairman: Credit interest, generally.

Senator Plamondon: It was unanimously decided last year in the Senate not to study that matter. We may look at the impact of what was studied, but we may look at what was left and not studied.

The Chairman: I intend to do that, as well. Thank you very much for bringing that to my attention.

Le sénateur Angus : La population tient particulièrement à ce que les sénateurs indépendants soient présents au Sénat en tout temps.

Le sénateur Plamondon : Oui, et je veux également être présente aux séances du comité.

Le sénateur Tkachuk : Nous serions heureux de vous accueillir au sien de notre caucus.

Le président : Ils vous font peut-être une offre que vous ne pouvez refuser, madame le sénateur.

Le sénateur Plamondon : Je suis indépendante, et je vais le rester.

Le président : Je comprends. De toute manière, nos séances auront lieu à 16 h les mercredis et à 10 h 45 les jeudis.

Le sénateur Angus : Allons-nous continuer à nous réunir dans cette salle? Il y a de nouvelles salles toutes neuves en bas, à l'étage principal de l'édifice; je ne sais pas si elles sont déjà réservées pour les comités. Ces salles sont dotées de tous les appareils et jouets électroniques nécessaires, ce qui est intéressant étant donné que nous sommes couverts par la CPAC.

Le président : Le greffier m'avise que lorsque ces salles seront ouvertes, nous serons les premiers dans la liste de priorité. Je vais laisser le greffier faire le suivi à ce sujet, et je vous remercie de nous avoir parlé de cela.

Je passe maintenant au point n° 14, Autres travaux. Je n'ai pas l'intention de discuter des autres travaux aujourd'hui. Je peux simplement vous dire ce que je compte faire moi-même au cours des 10 prochains jours. J'ai demandé un document — que je serai heureux de vous remettre — qui présente une revue des travaux de ce comité depuis les 20 dernières années et l'impact de chacune des études effectuées. Autrement dit, je désire déterminer l'impact des études du comité. Ensuite, je compte passer en revue l'historique du comité depuis sa mise sur pied. J'espère effectuer cela au cours des 10 prochains jours. Ainsi, lorsque je siégerai au comité et discuterai de ses travaux, j'aurai une bonne idée des études qui ont eu un impact et de celles qui n'ont pas eu d'impact, et je suis prêt à partager ces connaissances avec vous de manière à ce que nous puissions faire une analyse coût-avantage de nos futurs travaux.

Le sénateur Angus : C'est une bonne idée.

Le président : Le sénateur Plamondon m'a demandé de soulever une question qui la préoccupe, au sujet des intérêts sur les montants portés aux cartes de crédit, et cetera.

Le sénateur Plamondon : Pas seulement pour les cartes de crédit, tous les intérêts applicables au crédit.

Le président : Les intérêts applicables au crédit, en général.

Le sénateur Plamondon : L'an dernier, le Sénat avait décidé à l'unanimité de ne pas étudier cette question. Nous pouvons examiner l'impact de ce qui a été étudié et de ce qui a été mis de côté, de ce qui n'a pas été étudié.

Le président : J'ai l'intention de faire cela aussi. Merci beaucoup d'avoir soulevé cette question.

Are there any other ideas senators would like to float now? Otherwise, I am prepared to consult with the senators individually and collectively to ensure that the work of this committee is not only well done, as has been the great history of this committee, but something that makes a great public impact and makes a difference. We will try our very best. That is all we can do.

Senator Biron: Last spring, we discussed studying the cross-corporation mergers.

The Chairman: That is an open question; I am prepared to look at, as well. If I could have a couple of weeks, I will come back much more informed about what your work has been and what I might propose. I will be open-minded. This committee has been noted for it is collegiality in terms of its work. I hope to continue the idea that we are working not in a partisan way, but in terms of public interest.

Senator Tkachuk: On that first Wednesday, we could perhaps get together when we meet, to discuss what we would study.

The Chairman: I would hope that we will look at that and not jump into this. The time of this committee is limited and precious. Therefore, I think we must ensure that we all agree that what we do is something everyone wants to do.

Senator Tkachuk: Is there something you know that we do not?

The Chairman: Frankly, no, but I am sure that by the time we next meet I will know more. It has been too sudden. Again, I will take a motion to adjourn.

Senator Tkachuk: I so move.

The committee adjourned.

OTTAWA, Thursday, November 18, 2004

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 11:05 a.m. to examine and report on consumer issues arising in the financial services sector.

Senator Jeremiah S. Grafstein (*Chairman*) in the Chair.

[*English*]

The Chairman: Honourable senators, I wish to welcome everybody. We welcome our TV viewers from across Canada. We have convened today to commence the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce study on consumer issues in the financial services sector. Banking is more than just buying and selling money, it is about consumer confidence in the financial system. It is about more than that. It is about keeping the economy strong and growing. The committee believes that Parliamentary oversight is integral to public confidence in the financial system and safeguarding the interests of all consumers.

Y a-t-il d'autres idées dont vous aimeriez parler maintenant? Sinon, je suis prêt à consulter les sénateurs de manière individuelle et de manière collective afin de m'assurer que les travaux de ce comité ont des répercussions publiques importantes et qu'ils font la différence, au lieu d'être des travaux simplement bien faits, comme cela a été le cas par le passé. Nous allons faire de notre mieux. C'est tout ce que nous pouvons faire.

Le sénateur Biron : Au printemps dernier, nous avons discuté de la possibilité d'étudier les regroupements d'entreprises.

Le président : C'est une question ouverte; je suis prêt à examiner cette question également. Si je peux disposer de quelques semaines, je vous reviendrai beaucoup plus informé au sujet des travaux que vous avez accomplis et je pourrai faire des propositions. Je garderai l'esprit ouvert. Ce comité est réputé pour la collaboration dont il a fait preuve dans ses travaux. J'espère que nous continuerons à travailler d'une manière non partisane, en fonction des intérêts publics.

Le sénateur Tkachuk : Lors du premier mercredi, nous pourrions peut-être nous réunir et discuter de ce que nous devrions étudier.

Le président : J'espère que nous allons faire cela avant de passer aux études comme telles. Le temps dont dispose ce comité est limité et précieux. Je pense donc que nous devons être tous d'accord sur les travaux à entreprendre.

Le sénateur Tkachuk : Êtes-vous au courant de quelque chose que nous ignorons?

Le président : Honnêtement, non, mais je suis certain que la prochaine fois que nous nous rencontrerons, la semaine prochaine, j'en saurai plus. C'était trop tôt. Je vous demanderais une motion afin de lever la séance.

Le sénateur Tkachuk : J'en fais la proposition.

La séance est levée.

OTTAWA, le jeudi 18 novembre 2004

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 11 h 5 pour examiner, afin d'en faire rapport, les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers.

Le sénateur Jeremiah S. Grafstein (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Honorables sénateurs, je vous souhaite à tous la bienvenue. Nous souhaitons également la bienvenue à nos téléspectateurs de tout le Canada. Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui pour entreprendre son étude des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. Les services bancaires ne consistent pas seulement à acheter et à vendre de l'argent, il s'agit aussi de la confiance des consommateurs dans le système financier. C'est encore plus que cela. C'est d'assurer la santé et la croissance de l'économie. Le

This is a longstanding concern. It was back in 1933 that the Royal Commission on Price Spreads first raised the issue of consumer confidence as one responsible aspect of government policy. We have come a long way in those 70 years and, senators, four years have now passed since the government introduced new consumer protection provisions in the financial services sector through Bill C-8. What we have proposed to start today, and continue in the weeks to come, is to review the framework that was established in 2001 and to see what is working, what is not, and what we can do to make things work better in the interests of all Canadians.

Our first witnesses are from the Department of Finance. Our first witness, Mr. Salembier — with great expertise — is Director of the Financial Institutions Division at the Department of Finance. He is well known to this committee. This group, as I understand it, is responsible for the design and implementation of legislation and policy frameworks for the financial sector. I ask Mr. Salembier to introduce the other members of his group and give us some of their backgrounds before he starts his evidence.

Mr. Gerry Salembier, Director, Financial Institutions Division, Department of Finance: Honourable senators, thank you for the opportunity to come before this committee again to speak on the subject of the financial sector regulatory framework. My colleagues and I at the Department of Finance have spent a great deal of time and effort on the design and implementation of the framework. We are very proud of the work that we have done and the results it has achieved. This is a great opportunity for us to explain our perspectives on it to you. First, let me introduce my team. Beth Woloski is the Chief of the Consumer Issues section. That section was developed around the time of Bill C-8 to be responsible specifically for the development of policies and the provision of advice on consumer protection matters in the financial sector. I can say with some confidence as well that that section is also a principal point of contact for individual Canadians with the Department of Finance on matters pertaining to consumer protection. The cards, letters and phone calls that come through Ms. Woloski's section are numerous and they do a great job in helping Canadians with the issues that they have with respect to financial services.

[Translation]

Manuel Dussault also belongs to Beth Woloski's section. He is mainly in charge of issues that deal with access to banking services. The regulations that currently apply in the financial sector were developed by Manuel. This is one of the great success stories of our consumer protection policy in financial services.

comité croit que la surveillance du Parlement est essentielle pour que le public ait confiance dans le système financier et pour protéger les intérêts de tous les consommateurs. C'est une question qui nous préoccupe de longue date. Déjà, en 1933, la Commission royale d'enquête sur les écarts de prix soulevait la question de la confiance des consommateurs comme étant l'une des fonctions de la politique gouvernementale. Nous avons fait beaucoup de chemin au cours des 70 années qui ont suivi et quatre ans se sont déjà écoulés depuis que le gouvernement a présenté le projet de loi C-8 contenant de nouvelles dispositions visant à protéger les consommateurs dans le secteur des services financiers. Ce que nous entreprenons aujourd'hui, et que nous nous proposons de poursuivre au cours des prochaines semaines, c'est l'examen du cadre créé en 2001 pour voir ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et quelles améliorations nous pourrions apporter dans l'intérêt de tous les Canadiens.

Nos premiers témoins appartiennent au ministère des Finances. M. Salembier — un éminent expert — est directeur de la Division des institutions financières au ministère des Finances. Nous le connaissons bien. Si j'ai bien compris, ce groupe de témoins est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des lois et des cadres politiques visant le secteur financier. Je demanderais à M. Salembier de nous présenter les autres membres de son groupe et de nous dire un peu qui ils sont avant de commencer son témoignage.

M. Gerry Salembier, directeur, Division des institutions financières, ministère des Finances : Honorables sénateurs, merci de nous donner l'occasion de comparaître devant ce comité pour vous parler encore une fois du cadre de réglementation du secteur financier. Mes collègues et moi, du ministère des Finances, avons consacré beaucoup de temps et d'efforts à concevoir et à mettre en place ce cadre. Nous sommes très fiers de ce que nous avons réalisé et des résultats que nous avons obtenus. Cette réunion est pour nous une excellente occasion de vous expliquer notre point de vue. Tout d'abord, permettez-moi de vous présenter mon équipe. Beth Woloski est le chef du service responsable des questions touchant les consommateurs. Ce service a été créé à peu près au moment de l'adoption du projet de loi C-8 et il est chargé spécialement de l'élaboration des politiques et de fournir des conseils sur la protection des consommateurs dans le secteur financier. Je n'ai aucune hésitation à vous dire que ce service est également le principal point de contact entre les Canadiens et le ministère des Finances en matière de protection des consommateurs. Le service de Mme Woloski reçoit de nombreuses cartes, lettres et communications téléphoniques et elle fait un travail formidable pour aider les Canadiens à régler les problèmes qu'ils ont en matière de services financiers.

[Français]

Manuel Dussault est aussi membre de la section de Beth Woloski. Il est responsable principalement des questions d'accès aux services bancaires. Les réglementations qui sont maintenant en vigueur dans le secteur financier ont été développées par Manuel. C'est un des grands succès de notre politique de protection des consommateurs dans le domaine des services financiers.

[English]

David Smith is also a member of Ms. Woloski's section. He is responsible for matters pertaining to debit card issues. There is a code of conduct on debit card services that we developed in conjunction with the industry and that we are in the process of bringing up to date. Mr. Smith is also responsible for liaising with some of the other organizations and agencies that are involved in the financial sector policy regulatory framework, some of which I will get into in my presentation today.

Let me start by noting that we recognize in our work at the Department of Finance that financial services play a truly vital role in the lives of individual Canadians and in the operation of our economy. Whether it is in banking, insurance, investing or financial planning, all across the country, consumers and governments depend on the products and services provided by our financial institutions. We have been asked to speak here today on a particular area of consumer protection and the federal legislation and initiatives of the financial services sector in that area. It would be useful to set that discussion in its proper, broader context. I will spend some time in my presentation on describing the different actors in the financial sector regulatory framework in respect of policy making, regulation and supervision. I will also set out an overview of the regulatory goals and the structure of that regulatory system and provide some background on the most recent round of changes to the financial sector regulatory framework that were brought forward in Bill C-8, with which members of this committee will be familiar.

I will then turn for the bulk of my presentation to the specific principles and initiatives with regard to the empowerment and protection of consumers in the financial sector.

Generally, at the highest level, the primary goals of financial sector regulation are to maintain the stability of the financial system, to provide a framework within which consumers have access to the highest possible standard of quality and service, and to maintain the integrity of financial markets. Government policy aims to pursue these goals in such a way as to provide an efficient and effective framework whereby institutions that provide these services can grow and prosper.

The next slide shows the principal actors involved in the policy making, regulation and supervision of federally regulated financial institutions in Canada, and in the overall financial sector. Each of these plays different and complementary roles. I will discuss each in turn.

I should also give a brief description of the federal role and responsibility in relation to other levels of government in the financial sector. Basically, constitutional jurisdiction over consumer protection is shared between the federal and provincial governments. It depends very much on the financial institution in question and on the activity that is being carried on by that institution. The federal government has exclusive authority over banks and shares authority over federally incorporated trust and loan and insurance companies.

[Traduction]

David Smith est également membre de l'équipe de Mme Woloski. Il est responsable des questions relatives aux cartes de débit. Nous sommes en train de mettre à jour un code de conduite pour la prestation de services de cartes de débit que nous avons élaborés en collaboration avec l'industrie. M. Smith est également chargé d'assurer la liaison avec d'autres organismes qui ont un rôle à jouer dans le cadre de réglementation du secteur financier, ce dont je vous reparlerai plus tard pendant ma présentation.

Tout d'abord, permettez-moi de vous dire que dans l'exercice de nos fonctions au ministère des Finances, nous reconnaissons que les services financiers jouent un rôle vraiment vital dans la vie des Canadiens et dans le fonctionnement de notre économie. Que ce soit la banque, l'assurance, l'investissement ou la planification financière, dans tout le pays les consommateurs et les gouvernements dépendent des produits et services fournis par nos institutions financières. On nous a demandé de vous parler aujourd'hui de la protection des consommateurs et de la législation et des initiatives fédérales dans le secteur des services financiers. Il serait bon de situer cette question dans son contexte général. Je vais prendre le temps de vous décrire les différents intervenants dans l'élaboration des politiques, la réglementation et la supervision à l'intérieur du cadre de réglementation du secteur financier. Je vais également vous donner un aperçu des objectifs et de la structure du système de réglementation et je vais vous fournir des renseignements sur les plus récentes modifications à ce cadre de réglementation énoncées dans le projet de loi C-8, que les membres de ce comité connaissent bien.

Ensuite, la majeure partie de mon exposé portera sur les principes et les initiatives qui visent plus particulièrement à responsabiliser et à protéger les consommateurs dans le secteur financier.

D'une manière générale, et ce au plus haut niveau, les principaux objectifs de la réglementation du secteur financier sont d'assurer la stabilité du système financier, d'assurer la qualité et un service satisfaisant aux normes les plus élevées pour les consommateurs et d'assurer l'intégrité des marchés financiers. La politique du gouvernement est de viser ces objectifs de manière à créer un cadre efficient et efficace permettant aux institutions qui fournissent ces services de se développer et de prospérer.

La prochaine diapositive montre les principales instances chargées de l'élaboration de la politique, de la réglementation et de la surveillance des institutions financières sous réglementation fédérale et de l'ensemble du secteur financier. Chacune de ces instances joue un rôle différent et complémentaire à celui des autres. Je vous parlerai de chacune à tour de rôle.

J'aimerais également vous décrire brièvement le rôle et la responsabilité du gouvernement fédéral par rapport à ceux des autres ordres de gouvernement. Essentiellement, la protection du consommateur est une compétence partagée entre le gouvernement fédéral et les provinces. Tout dépend de l'institution financière en question et de l'activité qu'elle exerce. Le gouvernement fédéral a la responsabilité exclusive à l'égard des banques et partage la responsabilité à l'égard des compagnies de fiducie et de prêts et des compagnies d'assurance constituées en vertu d'une loi fédérale.

In general, the provinces have the jurisdiction to regulate the day-to-day business activities of federally incorporated non-bank financial institutions, such as insurance companies and trust companies. Other financial service providers, including provincially incorporated trust companies and insurance companies, credit unions, mutual funds and securities dealers, generally fall under the day-to-day responsibility of provincial regulators.

Turning back to the principal actors on the federal side in the policy and regulation-making framework, first, the Department of Finance, from which we all hail, has a principal role in providing policy analysis on Canada's financial sector and on the regulation of federally regulated financial institutions to which I just referred. The department also develops and evaluates the current policies in place in the regulatory framework and provides advice on that to the Minister of Finance. We also spend a good deal of our time liaising with the other organisms and authorities that are active in the regulation of the financial sector.

[Translation]

The second organization in the Financial Consumer Agency of Canada is in charge of regulating federal financial institutions with regard to provisions for consumers in the federal financial institution legislation. The agency is accountable to the Minister of Finance, and its mandate is defined in the legislation. The agency's mission is to ensure compliance with provisions for consumers in the legislation dealing with financial institutions.

Second, the agency is also in charge of monitoring the implementation of voluntary codes of conduct and public commitments made by financial institutions to consumer protection.

Third, the agency's mission consists in raising consumer awareness and promoting understanding of the financial services sector, and of the obligations of financial institutions, as set out in the provisions of the act that deal with consumers. Further, the agency also assists consumers with inquiries and with finding the organization to which they should direct their complaints.

The Office of the Superintendent of Financial Institutions is the primary prudential regulator and supervisor of federal institutions and pension funds. The office answers to the Minister of Finance. It conducts examinations of transactions such as incorporations, acquisitions, mergers and dissolutions. The office enforces the legislation and the trade standards that govern financial institutions. It monitors the financial status of these institutions, and it also carries out inspections and deals with institutions that have problems. Since the Financial Consumer Agency of Canada was created, the Office of the Superintendent is no longer in charge of monitoring provisions that deal with consumers in federal legislation.

En général, les provinces ont le pouvoir de réglementer les activités quotidiennes des institutions financières non bancaires constituées en vertu d'une loi fédérale, comme les compagnies d'assurance et les compagnies de fiducie. Les activités courantes des autres fournisseurs de services financiers, y compris les compagnies de fiducie et les compagnies d'assurance constituées en vertu d'une loi provinciale, les coopératives de crédit, les courtiers de fonds mutuels et de valeurs mobilières, relèvent en général des organismes de réglementation provinciaux.

Revenons maintenant aux principales instances fédérales chargées du cadre de politique et de réglementation. Tout d'abord, le ministère des Finances, que nous représentons tous, est le principal fournisseur d'analyse politique sur le secteur financier du Canada et sur la réglementation des institutions financières relevant du gouvernement fédéral. En outre, le ministère élabore et évalue les politiques actuelles du cadre de réglementation et conseille le ministre des Finances en la matière. Nous consacrons également beaucoup de temps à assurer la liaison avec d'autres organismes et autorités qui contribuent à réglementer le secteur financier.

[Français]

Le deuxième organisme de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est l'organisme responsable de la réglementation des institutions financières fédérales quant aux dispositions visant les consommateurs dans les lois régissant les institutions financières fédérales. L'agence relève du ministre des Finances, et son mandat est prévu dans la loi. L'agence a ainsi pour mission d'assurer la conformité aux dispositions visant les consommateurs, qui leur sont applicables dans les lois régissant les institutions financières.

Deuxièmement, l'agence a aussi le mandat de surveiller l'application des codes de conduite volontaires, et des engagements publics des institutions financières pour ces engagements conçus pour la protection des intérêts des consommateurs.

Troisièmement, l'agence a comme mission de sensibiliser les consommateurs et les aider à mieux comprendre le secteur des services financiers, et les obligations des institutions financières, conformément aux dispositions visant les consommateurs dans la loi. De plus, l'agence entreprend également de répondre aux demandes de renseignements des consommateurs et de les référer aux organismes de traitement des plaintes appropriés.

Le Bureau du surintendant des institutions financières est le principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle des institutions fédérales et des fonds de pensions. Le bureau relève du ministre des Finances. Il effectue l'examen des transactions c'est-à-dire les incorporations, les acquisitions, les fusions et les dissolutions. Le bureau assure le respect des lois pertinentes et des normes commerciales des institutions financières. Il surveille la situation financière de ces institutions, il procède également à des inspections et traite avec les institutions à problème. Depuis la création de l'Agence de consommation en matière financière du Canada, le Bureau du surintendant n'a plus de responsabilité quant à la supervision des dispositions visant les consommateurs dans les lois fédérales.

[English]

The Canada Deposit Insurance Corporation issues deposit insurance policies to all federal deposit-taking institutions as well as some provincial institutions. It also reports to the Minister of Finance. It promotes standards of sound business practice, monitors the financial condition of institutions and reports on any troubled financial institution.

The CDIC also handles the takeover and liquidation of troubled financial institutions, should that become necessary. As a Crown corporation, it has a legislated board that includes members from, basically, the other agencies involved in the framework — the Department of Finance, OSFI, Bank of Canada and the Financial Consumer Agency.

In the 2004 budget, the government stated that it is seeking views on how best to address any overlap or duplication between the prudential, administrative and corporate services functions of CDIC on the one hand and OSFI on the other.

Last, but certainly not least, the Bank of Canada is the primary systemic regulator in the financial regulatory framework. It sets monetary policy in Canada. It has the primary responsibility for financial system stability. It issues paper currency, as we all know, and acts as the lender of last resort to the banking system. The bank is the fiscal agent for the Government of Canada and oversees the clearing and settlement system for payments instruments.

The different actors involved in the financial sector framework have to work together. More specifically, we have two mechanisms for the exchange of information and the conduct of consultations between these agencies. Principally, this happens through two committees, the first of which is the Senior Advisory Committee, or SAC, whose membership is described on the slide, the four agencies in question. The SAC has a mandate for the discussion and debate of initiatives to develop policy for the financial sector.

The second such committee is the Financial Institutions Supervisory Committee, or FISC. This committee is provided for in legislation as a statutory mandate. It has the same membership as the SAC but with a different mandate and a different chair. As you can see on the slide, it is the superintendent who chairs this committee. It is charged with dealing with issues related to financial stability and with any questions related to troubled institutions, should that become necessary.

I would like to turn now to the most recent set of changes to the financial sector regulatory framework. These are the ones whereby the principal developments relating to consumer protection were brought into force. This was a process that began quite some time ago, with the Task Force on the Future of the Canadian Financial Services Sector, which was a group composed of private sector experts and interested citizens, and

[Traduction]

La Société d'assurance-dépôt du Canada émet les polices d'assurance-dépôt à toutes les institutions de dépôt fédérales ainsi qu'à quelques institutions provinciales. Elle relève du ministre des Finances. Elle promeut des normes de saine pratique commerciale, surveille l'état financier des institutions et signale des cas d'institutions à problème.

La SADC supervise également la prise de contrôle et la liquidation des institutions financières en difficulté, le cas échéant. À titre de société d'État, elle a un conseil d'administration, créé en vertu de la loi, qui comprend des membres des autres instances qui interviennent dans le cadre de réglementation, soit le ministère des Finances, le BSIF, la Banque du Canada et l'Agence de consommation en matière financière.

Dans le budget de 2004, le gouvernement a annoncé qu'il sollicitait des avis sur la meilleure façon d'éviter tout chevauchement ou doublement dans les fonctions relatives aux services prudentiels, administratifs et généraux de la SADC, d'une part, et du BSIF, d'autre part.

Enfin, la Banque du Canada est le principal organe de réglementation systémique dans le cadre réglementaire financier. C'est elle qui établit la politique monétaire du Canada. Elle a la responsabilité première d'assurer la stabilité du système financier. C'est elle qui émet le papier-monnaie, devise en papier, comme chacun le sait, et fait office de prêteur de dernier recours auprès du système bancaire. Elle est également le mandataire financier pour le gouvernement du Canada et veille sur le système de compensation et de règlement des différends en ce qui a trait aux instruments de paiement.

Les différents acteurs du secteur financier doivent travailler ensemble. Plus précisément, nous avons deux mécanismes pour l'échange d'information et la conduite de consultations entre ces organismes. Pour l'essentiel, tout passe par deux comités. Le premier est le Comité consultatif supérieur, CCS, dont les membres sont énumérés dans la diapositive, soit les quatre organismes en question. Le CCS a pour mandat de discuter et d'émettre des initiatives visant à élaborer une orientation pour le secteur financier.

Le deuxième comité est le Comité de surveillance des institutions financières (CSIF). Le mandat de ce comité a été établi par voie législative. Ces membres sont les mêmes que ceux du CCS quoiqu'avec un mandat différent et un président différent. Comme vous pouvez le voir sur la diapositive, c'est le surintendant des institutions financières qui préside ce comité. Celui-ci est chargé d'étudier les questions relatives à la stabilité financière ainsi que toute autre question ayant trait à des institutions en difficulté, au besoin.

Je voudrais aborder maintenant les plus récents changements survenus dans le cadre réglementaire du secteur financier. Il s'agit des changements qui sont à l'origine des principales modifications apportées à la protection des consommateurs. C'est un processus qui a commencé il y a quelque temps déjà, avec le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers au Canada, groupe qui était composé d'experts du secteur privé et de citoyens

which had a small research staff. That task force reported in 1998. It became known as the MacKay task force, after Harold MacKay, the chairman at the time of this report.

The report of the task force was reviewed by two parliamentary committees, including this committee. In the course of their review of that report, those committees conducted extensive public consultations and presented the government with their own recommendations.

That consultation process led to the emergence of a broad consensus on a need for measures to improve the regulation of the sector. That provided the foundation for the June 1999 paper released by the government entitled, "Reforming Canada's Financial Services Sector, A Framework for the Future." That 1999 policy paper was the basis for what became Bill C-8.

Bill C-8 was introduced in June 2001 and came into force in October 2001.

[Translation]

Bill C-8 contained several measures based on four basic principles. First, to promote the sector's efficiency and growth, to favour internal competition, to improve the regulatory framework and to give more power and protection to consumers. Given today's agenda for this committee, which is to study issues that concern consumers in the financial services sector, let me focus my comments on what federal legislation has done not only to protect consumers but also to inform them and thus to provide them with the tools they need to deal with their financial institutions. The development of consumer policy must be seen in the broader context, as I said, of the development of financial policy. Consumer policy is part of a balanced approach to regulating the financial sector.

Consumers can benefit from a healthy and competitive financial sector with a consumer protection system that is efficient and also helps to maintain an acceptable balance between the consumers and providers of financial services. The government took important steps to ensure that all Canadians enjoy fair access to banking services, and that credible and accessible mechanisms for remedy are implemented, and that there be an accountability framework. Although some were in favour of a system such as the Community Reinvestment Act in the United States, the MacKay Task Force did not think that the problems that led to setting up such a system in the United States existed in Canada.

intéressés, et qui était doté d'un petit groupe de chercheurs. Ce groupe de travail a déposé son rapport en 1998. C'est ce qu'on a communément appelé le groupe de travail MacKay, du nom de Harold MacKay qui présidait le groupe au moment du dépôt du rapport.

Le rapport du groupe de travail a été examiné par deux comités parlementaires, y compris celui-ci. Dans le cadre de l'examen de ce rapport, les comités ont entrepris des consultations publiques à grande échelle et ont présenté au gouvernement leurs propres recommandations.

Le processus de consultations a donné lieu à un large consensus sur la nécessité d'établir des mesures pour améliorer la réglementation du secteur. C'est ce qui a servi de base pour la publication, par le gouvernement, du document intitulé « Réformer le secteur des services financiers du Canada : Un cadre pour l'avenir », paru en juin 1999. Ce document d'orientation de 1999 a engendré ce qui allait devenir le projet de loi C-8.

Le projet de loi C-8 a été déposé en juin 2001 et est entré en vigueur en octobre 2001.

[Français]

Ce projet de loi C-8 présentait un nombre de mesures axées sur quatre principes fondamentaux. Premièrement, de promouvoir l'efficacité et la croissance du secteur, de favoriser la concurrence intérieure, d'améliorer le cadre de réglementation et d'accroître le pouvoir et la protection des consommateurs. Étant donné l'ordre du jour de ce comité aujourd'hui, c'est-à-dire d'étudier les questions visant les consommateurs en ce qui touche aux secteurs de services financiers, j'aimerais concentrer mes commentaires sur ce que la législation fédérale a accompli non seulement pour protéger les consommateurs mais aussi pour les informer, et ainsi leur fournir les outils nécessaires à leurs transactions avec leur institution financière. Nous devons considérer le développement de la politique visant les consommateurs dans le contexte le plus large, comme je l'ai déjà dit, du développement de la politique du secteur financier. La politique visant les consommateurs fait partie d'une approche équilibrée de la réglementation du secteur financier.

Les consommateurs bénéficient d'un secteur financier sain et compétitif, d'un régime de protection des consommateurs efficace qui contribue également à un équilibre acceptable entre les consommateurs et les fournisseurs de services financiers. Le gouvernement a pris des mesures importantes pour s'assurer que tous les Canadiens et Canadiennes jouissent d'un accès équitable aux services bancaires, que des mécanismes de recours crédibles et accessibles soient mis en place, et qu'un cadre de responsabilisation soit mis en œuvre. Quoique certains plaident en faveur d'un régime tel que le Community Reinvestment Act aux États-Unis, le Groupe de travail MacKay ne croyait pas que les problèmes, qui ont menés à l'établissement d'un régime aux États-Unis, existent au Canada.

Thus, the government chose a different approach based on disclosure and on encouraging competition; together, these are the pillars of the Canadian financial sector policy.

[English]

In terms of oversight, which was one of the principal objectives of the reforms to the consumer protection framework that were introduced in Bill C-8, we established for that purpose the Financial Consumer Agency, by statute, to oversee consumer interests. The agency reports to Parliament through the Minister of Finance and has a mandate to administer the federal consumer protection legislation in the area of financial services, as well as to monitor and report on the industry's compliance with the federal legislative requirements and with voluntary industry initiatives.

In creating this agency, our objective was to consolidate and strengthen the existing activities within the federal government that were spread across a number of different entities.

[Translation]

Through its compliance framework, the agency ensures that financial institutions comply with consumer provisions in federal legislation and respect the voluntary codes of conduct adopted by the industry. If a financial institution breaks the law, the agency can issue violation notices, impose financial penalties or publish the violator's name. In addition to these compliance activities, the agency provides information to consumers on how the financial systems work and plays a front-line role in educating consumers through publications such as *Credit Cards and You*, and *Cost of Banking Guide*. It also provides one-stop shopping for consumers looking for information on financial services by answering consumer requests for information and helping consumers who wish to complain about financial services by referring them to other appropriate bodies as required.

As I already mentioned, disclosure is one of the two cornerstones, the other being the consumer protection policy. It is based on the idea that consumers should have access to clear information so that they can exercise choice in selecting a financial service provider. This is why our legislation requires the dissemination of information through the regulations. The institutions must disclose their cost of borrowing, interest, deposit account fees, their policies on holdback fees for cheques and their process for dealing with complaints.

Le gouvernement a ainsi opté pour une approche différente basée sur la divulgation, qui avec l'encouragement de la compétition, représente les piliers du paradigme de la politique du secteur financier canadien.

[Traduction]

En ce qui a trait au contrôle, ce qui était un des principaux objectifs qui avait forme au cadre de protection du consommateur qui ont été proposés par le projet de loi C-8, nous avons, à cette fin, mis sur pied l'Agence de consommation en matière financière du Canada. Cette agence, dont le rôle est de veiller sur les intérêts des consommateurs, dépose un rapport au Parlement par le truchement du ministre des Finances, et elle a pour mandat d'administrer la législation fédérale en matière de protection des consommateurs en ce qui a trait aux services financiers ainsi que de surveiller la conformité de l'industrie avec les exigences législatives fédérales et les initiatives sectorielles volontaires, et d'en faire rapport.

En créant cette agence, notre objectif a été de consolider les activités existantes au sein de l'administration fédérale, activités qui relevaient d'un certain nombre d'entités.

[Français]

Au moyen de son cadre de conformité, l'agence s'assure que les institutions financières se conforment aux dispositions, visant les consommateurs, énoncées dans les lois fédérales et qu'ils respectent les codes de conduite volontaires adoptés dans l'industrie. En cas de contravention à la loi par une institution financière, l'agence peut émettre des avis de contravention, imposer des pénalités pécuniaires ou procéder à la publication du nom de l'auteur d'une violation. En plus de ces activités de conformité, l'agence sensibilise les consommateurs aux systèmes financiers, et joue un rôle de premier plan au chapitre de l'éducation des consommateurs en publiant les outils à l'intention des consommateurs dont des publications, comme par exemple, *Les cartes de crédit à vous de choisir*, et le *Guide des coûts de services bancaires*. Elle offre également un accès à un guichet unique aux consommateurs qui cherchent des renseignements sur les services financiers en répondant aux demandes d'information des consommateurs, et en guidant les consommateurs qui formulent des plaintes au sujet des services financiers vers d'autres organismes responsables lorsque cela est nécessaire.

Comme je l'ai déjà mentionné, la divulgation est une des deux pierres angulaires, l'autre étant la concurrence de la politique de la protection des consommateurs. Son fondement tient au fait que les consommateurs doivent avoir accès à des renseignements clairs, afin d'être en mesure d'exercer ces pouvoirs de choix entre les fournisseurs de services financiers. C'est pourquoi notre législation exige par voie de réglementation, la communication d'information. Les institutions doivent entre autres divulguer leur coût d'emprunt, l'intérêt, les frais sur les comptes de dépôt, les politiques sur les retenues des chèques et les processus de traitement des plaintes.

The legally required disclosure, in combination with the agency's education tools, allow consumers to be better aware of the financial services contract provisions, so that they can make informed decisions.

Sufficient information as well as an array of appropriate choices supported by strict regulatory oversight and an effective appeals process guarantee more balance in the relationship between consumers and providers of financial services.

Ultimately, this allows consumers, businesses and the economy overall to optimize their results.

[English]

The policy framework for the sector also deals with redress. That is, the right of consumers to have their complaints about any services they receive heard, regardless of whether those complaints have to do with a potential violation of the financial institution statutes. The legislation contains a permissive provision giving the Minister of Finance the power to designate a dispute resolution system, of which banks would be required to be members. It also indicates, for non-bank financial institutions, that they must be members of some third-party dispute resolution system where the laws of a province do not require them to be.

After establishing this provision in the legislation, the financial services industry responded by itself establishing the Centre for the Financial Services OmbudsNetwork, or CFSON. The boards of the network, like the individual services, have a majority of independent members. CFSON is an umbrella organization. It provides consumers of the banking, life insurance, health insurance, property and casualty, securities and mutual funds industries with a single-window access to a network of individual industry-level ombudservices. The mandate of the CFSON really boils down to two things: consumer assistance and referral to the appropriate individual industry ombudservice, and the development and promotion of industry standards and best practices for the conduct of ombudservices.

Let me describe briefly how the complaint resolution system works in practice from the point of view of individual Canadian consumers. I will use the example of a bank, an institution with which we deal most frequently. The first point of contact for a consumer is the branch manager of the bank in question. If the branch manager is unable to resolve the consumer's complaint, the consumer can then take it up with the bank's customer service centre. If the complaint is still outstanding, the consumer can raise it with the bank's internal ombudsman. Each bank has a designated person who acts in the role of ombudsman for that bank. If the internal ombudsman cannot resolve the complaint to the consumer's satisfaction, the consumer can make an appeal to the independent industrial-level ombudsman, which, for the banking sector, is the Ombudsman for Banking Services and Investments. They also deal with investment securities dealer complaints. All of that operates in parallel with, and without

La divulgation exigée par la loi, combinée avec les outils d'éducation de l'agence, permet aux consommateurs de mieux connaître les dispositions des contrats des services financiers, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

Une information suffisante et une gamme de choix appropriés étayées par une supervision réglementaire rigoureuse et un processus de recours efficace garantissent un équilibre des forces entre les consommateurs et les fournisseurs de services financiers.

En bout de ligne, cela permet d'optimiser les résultats pour les consommateurs, les entreprises et l'économie dans son ensemble.

[Traduction]

Le cadre stratégique pour le secteur comporte également un volet recours. Par cela s'entend le droit des consommateurs de déposer une plainte concernant des services qu'ils ont reçus, et ce, peu importe si ces plaintes ont trait à une violation potentielle des lois régissant les institutions financières. La loi contient une disposition permissive qui autorise le ministre des Finances à désigner un mécanisme de règlement des différends, auquel les banques sont tenues d'adhérer. Elle dispose aussi que les dispositions financières autres que les banques doivent être membres d'un mécanisme de règlement des différends régi par des tiers si la législation provinciale ne l'exige pas.

Une fois cette disposition prévue dans la loi, le secteur des services financiers a réagi en mettant sur pied le Centre de réseau de conciliation des services financiers (CRCSF). Les conseils d'administration du réseau, à l'instar des services individuels, comptent une majorité de membres indépendants. Le CRCSF est un organisme cadre qui fournit aux clients des secteurs des banques, des assurances — vie, santé et multirisques —, des sociétés des valeurs mobilières et des fonds de placement commun, un accès à guichet unique à un réseau de services de conciliation sectorielle. Le mandat du CRCSF comporte essentiellement deux volets : assistance aux consommateurs et aiguillage vers les services de conciliation sectorielle appropriés, d'une part, et élaboration et promotion de normes et de pratiques exemplaires sectorielles pour la conduite des services de conciliation.

Permettez-moi de vous décrire brièvement comment le mécanisme de règlement des différends fonctionne du point de vue pratique, celui des consommateurs canadiens. Je vais prendre l'exemple d'une banque, soit le genre d'institution avec lesquelles nous avons le plus fréquemment affaire. Le premier point de contact pour un consommateur est le gérant de la succursale de la banque en question. Si le gérant de la succursale n'est pas en mesure de donner satisfaction au consommateur, celui-ci peut alors s'adresser au centre des services à la clientèle. S'il n'a toujours pas satisfaction, le consommateur peut alors saisir l'ombudsman interne de la banque. Chaque banque a une personne désignée qui agit à titre d'ombudsman pour elle. Si l'ombudsman interne ne peut toujours pas régler le différend, le consommateur peut alors faire appel à un ombudsman sectoriel indépendant, en l'occurrence l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. C'est aussi cet ombudsman qui traite les

prejudice to, the courts. Consumers always have access to the courts as a means of resolving any contractual problem they have with a financial institution.

Finally, if a consumer who has gone through the industry-level ombudsman services feels that ombudservice has not followed proper procedures in handling the case, then the consumer can have access to the Centre for Financial Services OmbudsNetwork in order to explain how they feel about that, namely, that their complaint has been inadequately dealt with. That is how the system works for Canadians in general.

As a point of contact for ourselves in the Department of Finance for individual Canadians who have had difficulty with their financial service providers, the existence of this OmbudsNetwork does work well as a means of effectively dealing with the complaints of consumers.

[Translation]

I would now like to present a few aspects of the regulatory framework dealing with access to financial services. The Banking Act gives the government the power to take regulatory steps to encourage banks to offer accounts for nominal fees. In this area, the banks have undertaken self-regulatory steps in order to offer such services. The government has no plans to take regulatory steps for the moment. The eight largest financial institutions have signed agreements with the public according to which they will provide low-cost accounts to their customers. These accounts must respect certain guidelines that we negotiated with these eight institutions. The guidelines deal with the following: no fees on deposits, the use of a debit card, 8 to 15 debit transactions per month, of which at least two can be used within the branch, and monthly fees that amount to four dollars at most, a maximum of four dollars per month.

[English]

The second main element of the framework pertains to access centres on the access to basic banking services regulations. These came into force in September 2003. These regulations require banks to open accounts and to cash federal government cheques for any individual who meets certain basic identification requirements. The idea here is in fact to legislate the key elements of what was a voluntary agreement with the banking sector struck in 1997, which the government felt had not been sufficiently respected. We therefore took steps to use the regulation-making authority provided in the law to put in place a regulation in this particular instance.

[Translation]

Third, the government is well aware of the importance of the issue of access to bank branches for all Canadians. This is why we have created legislation setting out the procedures that banks must follow before closing a branch. Even though it is not

plaintes contre des courtiers en valeurs mobilières. Tout cela se fait en parallèle avec les tribunaux et sans préjudice de ceux-ci. Les consommateurs ont toujours accès aux tribunaux comme moyen pour résoudre des problèmes contractuels avec une institution financière.

Enfin, si le consommateur s'est adressé au service d'un ombudsman sectoriel et qu'il estime que celui-ci n'a pas suivi les procédures établies voulues pour traiter son cas, il peut alors recourir au Centre du réseau de conciliation des services financiers pour expliquer la situation, essentiellement que la plainte n'a pas été, à ses yeux, traitée convenablement. Voilà comment fonctionne le système pour l'ensemble des Canadiens.

Comme point de contact entre nous, au ministère des Finances, et les Canadiens éprouvant des difficultés avec des fournisseurs de services financiers, le réseau de conciliation fonctionne bien en tant que moyen de traiter les plaintes des consommateurs de manière efficace.

[Français]

Je veux maintenant vous présenter quelques aspects du cadre réglementaire portant sur l'accès aux services financiers. La Loi sur les banques confère au gouvernement le pouvoir de prendre des mesures réglementaires pour amener les banques à offrir des comptes à frais modiques. Les banques ont adopté dans ce domaine une démarche d'auto-réglementation pour offrir des tels services. Aussi le gouvernement ne prévoit-il pas prendre des mesures réglementaires pour le moment. Les huit plus grandes institutions financières ont signé des engagements envers le public afin de fournir des comptes à frais modiques à leurs clients. Ces comptes doivent respecter certaines lignes directrices que nous avons négociées avec ces huit institutions. Les lignes directrices portent, notamment, sur ce qui suit : aucun frais liés au dépôt, l'utilisation d'une carte de débit, huit à 15 transactions de débit par mois, dont au moins deux transactions peuvent être effectuées en succursale, et des frais mensuels d'au plus, quatre dollars, un maximum de quatre dollars par mois.

[Traduction]

Le deuxième élément principal de ce cadre concerne les centres d'accès, et plus particulièrement la réglementation des services bancaires de base. Ces règlements sont entrés en vigueur en septembre 2003. Ils stipulent que les banques sont tenues d'ouvrir des comptes et d'encaisser les chèques du gouvernement fédéral à quiconque présente des pièces d'identité minimales. À ce propos, l'idée est d'inscrire dans la loi les principaux éléments d'un accord volontaire conclu avec le secteur bancaire en 1997, mais que les banques ne respectaient pas suffisamment selon le gouvernement. C'est pourquoi nous avons pris des mesures pour utiliser notre pouvoir réglementaire prévu par la loi pour prendre un règlement dans ce cas-ci.

[Français]

Troisièmement, le gouvernement est bien conscient de l'importance de la question de l'accès aux succursales bancaires pour les Canadiens et les Canadiennes. C'est pourquoi nous avons mis en place des mesures législatives énonçant les procédures que

advisable for the government to dictate the services that a private company is required to offer at a given location, the legislation requires that the banks give at least four months' notice before closing a branch.

The purpose of this requirement is to give affected communities the time to explore other options for financial services in those communities. In addition, if the bank has not consulted those communities enough, the agency can require it to meet with interested parties to hear their position on the closure of that branch.

[English]

Let me turn now to the heading of "Accountability." As I mentioned, although the MacKay task force did not find the need for a regime in Canada equivalent to that in the United States, it felt that the level of transparency and communication in financial institutions in Canada could nevertheless be improved. Therefore, it recommended that there should be greater disclosure and transparency with respect to the performance of financial institutions in meeting the expectations of communities in Canada.

The government decided to require all financial institutions with equity of greater than \$1 billion to prepare a public accountability statement describing the institution's contribution to the Canadian economy and society. These are published annually and monitored by the Financial Consumer Agency.

I would like to take a few minutes to describe the details of the public accountability statements. I promise we are almost done.

The regulation is not prescriptive of the content, but rather it sets out a number of minimum requirements and asks for detailed examples of how they are met. The key pieces of information that are required to be in each institution's public accountability statement are: the total dollar value of their charitable contributions, the total amount of money authorized for debt financing by size of business — it is the same as the concerns over the availability of small-business information — the location of branches and other points of service that have been opened and closed, the number of persons employed and the taxes paid.

Those are the pieces of information that are required in the public accountability statements, but a key component, and one in which we take great pride, is the definition of "community development" in the public accountability regulations. This is intended to be quite broad and includes all of the major threads of sustainable development and corporate social responsibility reporting. Financial institutions now use these public accountability statements to differentiate themselves in the minds of individual Canadians and in the minds of investors. We expect, with each successive round of public accountability statements, to see this kind of competition amongst the institutions have quite a beneficial effect in terms of the information that is available on community development activities.

doivent suivre les banques avant de fermer une succursale. Même s'il ne convient pas que le gouvernement dicte à une société privée son exigence d'offrir tel service à tel endroit, la législation exige que les banques donnent un préavis d'au moins quatre mois avant de fermer une succursale.

Cette mesure a pour objet de donner le temps aux collectivités visées d'examiner d'autres options pour des services financiers dans les communautés intéressées. De plus, si la banque n'a pas suffisamment consulté les collectivités dans ces communautés, l'agence peut exiger qu'elle rencontre les parties intéressées pour entendre leur point de vue lié à la fermeture de cette succursale.

[Traduction]

Je vais passer maintenant à la rubrique « responsabilisation ». Comme je l'ai mentionné, bien que le groupe de travail MacKay n'ait pas jugé nécessaire de doter le Canada d'un régime équivalent à celui des États-Unis, il a néanmoins jugé que le niveau de transparence et de communication au sein des institutions financières au Canada devait être amélioré. Par conséquent, il a recommandé davantage de divulgation et de transparence en ce qui a trait au rendement des institutions financières par rapport aux attentes des collectivités au Canada.

Le gouvernement a décidé d'exiger que toutes les institutions financières dont les capitaux propres dépassent un milliard de dollars, préparent une déclaration de responsabilisation publique dans laquelle elle décrit son apport à l'économie et à la société canadiennes. Ces déclarations sont publiées annuellement et surveillées par l'Agence de consommation en matière financière du Canada.

J'aimerais maintenant, en quelques minutes, vous donner des détails sur les déclarations annuelles. Je vous promets que nous avons presque terminé.

Le règlement ne prévoit pas le contenu de ces déclarations mais établit des exigences minimales; de plus, on doit donner des exemples détaillés de la façon dont on satisfait à ces exigences. Chaque déclaration annuelle doit comprendre au moins la valeur totale des dons de charité, le montant total des prêts accordés aux entreprises, selon la taille — cela rejoint la préoccupation concernant les informations sur les petites entreprises — l'emplacement des succursales et autres points de service qui ont fermé ou ont ouvert leurs portes, le nombre d'employés et les impôts versés.

Ce sont là les principaux éléments qui constituent la déclaration annuelle, mais il y a un autre élément clé dont nous sommes très fiers, à savoir la définition de « développement de la collectivité » dans le règlement sur la déclaration annuelle. Nous avons voulu que cette définition soit plutôt large et comprenne les grandes formes de développement durable et de responsabilité sociale des entreprises. Dorénavant, les institutions financières se serviront des déclarations annuelles pour se distinguer des autres dans l'esprit des Canadiens et des investisseurs. Nous espérons qu'à chaque année, au moment de rendre publique la déclaration, ce genre de concurrence entre les institutions, qui devront donner des informations sur leurs activités de développement de la collectivité, sera bénéfique.

[Translation]

Finally, by way of conclusion, I would like to underscore, once again, the two key components of the financial services consumer policy: disclosure and competition. Both of these components work together to reach the ultimate goal of providing affordable and innovative financial products and services to consumers. The Financial Consumer Agency of Canada, ombudsman services and provisions of the regulatory framework constitute the government's approach to reaching this important objective.

[English]

We are available for your questions and for discussion.

The Chairman: Thank you very much. We have a long list of senators who want to question you. I hope that the senators will show restraint in order to include everyone in a first round, and perhaps limit themselves to three or four minutes.

[Translation]

Senator Plamondon: I want to thank you for your presentation. Having been involved, as you know, before becoming a senator, in the development of the debit card code, and having taken part in the establishment of the Centre for the Financial Services OmbudsNetwork, as well as having been consulted for the MacKay report and Bill C-8, I would like you to tell me whether the path taken meets your expectations, in particular with respect to access to credit at reasonable rates, clear information in contracts, and also whether we are in the position, despite the notice for branch closures, of having more cities without financial institutions.

[English]

The Chairman: I would ask the witnesses to be as precise as possible to enable us to ask as many questions as possible. I do not want to interrupt the flow, but it is important to advise you that we are under some time constraints.

[Translation]

Mr. Salembier: With respect to your first question about access to reasonable credit, we are of the view that the competition and wide array of financial service providers now provide enough products and services accessible to Canadians and that these contain the information that Canadians need in order to make an informed decision. For example, on credit cards, one of the most important issues for a large number of Canadians, who generally hold credit cards, we now have over 600 different products available. Some include credit cards at reasonable rates, in some cases, rates as low as 2 per cent above prime. In relation to this array of 600 products, Canadians, with the information and tools created by the Financial Consumer Agency, now have at their

[Français]

Finalement, à titre de conclusion, je tiens à souligner, une fois encore, les deux éléments clef de la politique visant les consommateurs de services financiers, soit la divulgation et la concurrence. Ces deux éléments qui, en agissant ensemble, permettent d'atteindre le but ultime de fournir des produits et des services financiers abordables et innovateurs aux consommateurs. L'Agence de la consommation en matière financière, les services d'ombudsman et les dispositions de cadre réglementaire représentent l'approche du gouvernement pour atteindre cet objectif important.

[Traduction]

Nous sommes prêts à répondre à vos questions.

Le président : Merci beaucoup. J'ai une longue liste d'intervenants. J'espère que chacun sera bref afin que tous puissent participer à la première série de questions. Je suggère que chacun se limite à trois ou quatre minutes.

[Français]

Le sénateur Plamondon : J'aimerais vous remercier de votre présentation. Ayant été impliquée, comme vous le savez, avant de devenir sénateur, dans l'élaboration du code sur les cartes de débit et ayant participé à la mise sur pied du Centre de conciliation du réseau du secteur financier, ayant été consultée lors du rapport MacKay et du projet de loi C-8, j'aimerais que vous me disiez si le chemin parcouru répond à vos attentes, particulièrement en ce qui concerne l'accès au crédit à taux raisonnable, sur les renseignements clairs dans les contrats, et également si on se retrouve, malgré les avis pour fermeture d'une succursale, avec plus de villes sans institutions financières.

[Traduction]

Le président : Je demanderais aux témoins d'être aussi précis que possible pour que nous puissions poser le plus de questions possible. Je suis désolé de vous interrompre, mais il est important que vous sachiez que notre temps est limité.

[Français]

M. Salembier : Concernant votre première question sur l'accès au crédit raisonnable, nous sommes de l'avis que la concurrence et la vaste gamme des fournisseurs de services financiers présentent maintenant suffisamment de produits et de services accessibles aux Canadiens et que ceux-ci comportent les renseignements que les Canadiens doivent avoir pour prendre une décision éclairée. Par exemple, dans le domaine des cartes de crédit, qui est une des questions les plus importantes pour un grand nombre de Canadiens, qui sont en général détenteurs de cartes de crédit. Nous avons maintenant plus de 600 différents produits disponibles. Certains incluent des cartes de crédit à taux raisonnable, c'est-à-dire dans certains cas des taux aussi bas que 2 p. 100 au-dessus taux directeur.

fingertips the information they need and an array of products to choose from in order to guarantee access to credit under conditions appropriate to the financial situation of each consumer.

In terms of branches, there certainly were many branch closures in years past. In our opinion, we have a regulatory framework that includes the necessary provisions for communities in a situation of limited access to financial services resulting from a branch closure; they can now explore other options for financial service providers, with the four-month minimum notice period and the opportunity to meet with the bank that is closing the branch, before the closure takes effect.

Senator Plamondon: How do you explain the growth in alternative credit? How do you explain the fact that finance companies continue to offer contracts with credit rates of 50 per cent? How do you explain the fact that in areas where financial institutions have closed, even if an automatic banking machine remains, if it is no longer profitable, it too is closed? And contracts are not as clear as the MacKay task force would have liked.

Mr. Salembier: It is true that financial services contracts are complicated. But we also have, in the cost-of-borrowing regulations, a requirement that contracts be drafted in plain language. That provision is monitored by the agency. It is responsible for, and has taken action to that end in the past, ensuring that contract language is truly plain enough for consumers.

The committee might like to ask officials from the agency to discuss their activities in greater detail. That question would be appropriate for the officials responsible, who are exposed to consumer complaints daily.

[English]

Excuse me. The payday lending operations you referred to are, by and large, not subject to federal regulation. These are not federally regulated financial institutions. They are, however, regulated by provincial governments. Discussions are underway between federal and provincial governments right now, looking at the emergence and the ongoing development of the payday lending sector.

The principal federal law applicable in these situations is the criminal rate of interest defined in the Criminal Code, the 60 per cent maximum. That is the responsibility of law enforcement agencies to address.

Senator Angus: Mr. Salembier and your team, I give you a warm welcome. It is good to have you with us as we start a new session, working together.

Parmi cette gamme de 600 produits, les Canadiens, avec les renseignements et les outils créés par l'Agence de la consommation en matière financière, ont maintenant en main les renseignements nécessaires et une gamme de produits entre lesquels ils peuvent choisir pour garantir l'accès au crédit dans les conditions qui sont appropriées à la condition financière de chaque consommateur.

Au point de vue des succursales, il y avait certainement un grand nombre de fermetures de succursales au cours des années passées. Nous avons, à notre avis, un cadre réglementaire qui comporte les dispositions nécessaires pour les communautés qui sont dans une situation d'accès aux services financiers limité par la fermeture d'une succursale; elles ont maintenant la possibilité d'examiner les options pour d'autres fournisseurs de services financiers, avec le délai de quatre mois minimum et avec la possibilité de se réunir avec la banque qui ferme la succursale, avant que la fermeture ne soit effective.

Le sénateur Plamondon : Comment expliquez-vous la croissance du crédit parallèle? Comment expliquez-vous que les compagnies de finances continuent d'offrir des contrats avec des taux de crédit de 50 p. 100? Comment expliquez-vous que dans des endroits où les institutions financières sont fermées, même s'il reste un guichet automatique qui, s'il n'est plus rentable, est fermé? Et les contrats ne sont pas aussi clairs que l'avait voulu le Groupe de travail MacKay.

M. Salembier : Il est vrai que les contrats des services financiers sont compliqués. Mais nous avons aussi, dans les réglementations sur le coût d'emprunt, une demande pour que les contrats soient écrits en langage simple. C'est une disposition supervisée par l'agence. Elle a la responsabilité, et a déjà exercé ses pouvoirs en cela, d'examiner si le langage des contrats est vraiment assez clair pour les consommateurs.

Le comité voudra peut-être demander aux fonctionnaires de l'agence de discuter plus en détail de leurs activités. Cette question sera appropriée pour ces fonctionnaires responsables et qui sont, tous les jours, exposés aux plaintes des consommateurs.

[Traduction]

Excusez-moi. Les entreprises de prêts sur salaire dont vous parlez ne sont généralement pas assujetties à la réglementation fédérale, car ce ne sont pas des institutions financières relevant du fédéral. Elles sont toutefois réglementées par les provinces. Ottawa et les provinces tiennent actuellement des discussions sur ce sujet, sur l'émergence de ces entreprises et leur croissance.

La principale mesure législative fédérale qui s'applique dans ces situations est la disposition du Code criminel qui établit à 60 p. 100 le taux maximal d'intérêt. Il incombe aux organismes d'application de la loi d'appliquer cette disposition.

Le sénateur Angus : Monsieur Salembier, je vous souhaite la bienvenue, ainsi qu'à votre équipe. Je suis heureux que vous puissiez nous aider à amorcer cette nouvelle session.

As you know, there were mixed views from this committee at the time with regard to Bill C-8. It was a massive tome of legislation dealing with so many subjects. Many of us had trouble with it. I have had feedback from some of you about my own speech on the bill in the Senate. In any event, it is what it is and it is part of our legislation, and we are focusing on the consumer protection elements thereof. I do not think we had any particular criticism, frankly, of those at the time.

Your overview this morning was very helpful and the way you presented it was clear. However, it does demonstrate, even in this short time that you spoke to us, how complicated it is, with a web of committees and organizations and so forth. Obviously, the first question is, is it working? You have not had long to get it in place and set it up, but from a consumer's point of view, is it your sense that these measures have been well received and that they are functioning properly?

Mr. Salembier: I would say yes, you are correct, senator, to point out that there has not been that much time. In the usual stream of program evaluation of government programs, three years is not a long time, but I can say that in terms of the day-to-day contact we have with Canadians, it really does help someone facing a problem. These are often heartrending stories — I am sure you have heard them as well — about people who are affected by actions of financial institutions. It is quite effective for them to know about, and it is a relief to give them, an avenue of recourse such as is provided by the ombudservices. I can say as well that when it comes to credit cards, the entries into that industry in recent years and the innovations, including the introduction of low-interest credit cards, are very positive developments. We now have a situation where credit card companies actively compete through low-interest cards and seek out consumers who are looking to reduce their debt-service levels by moving to a lower-rate card. There is now a meaningful opportunity to do that because of the competition out there.

Perhaps you will have representatives from the consumer agency speak in more detail about their consumer publications, but the credit cards and new publications to which I referred earlier are valuable tools. It makes a great deal of difference to be able to point Canadians in the direction of something that clear, simple and up to date that can help with their financial services needs.

Senator Angus: You highlighted in your presentation the need for efficient cooperation among the regulatory agencies. The feedback I get is that there is so much cross-fertilization, if you will, between these agencies that often the consumer does not know which one to turn to. You mentioned these two big high-powered committees, one chaired by the Deputy Minister of Finance and another chaired by the superintendent from OSFI. Did those committees exist prior to Bill C-8? Are they not longstanding committees?

Comme vous le savez, les opinions, parmi les membres de ce comité, étaient mitigées concernant le projet de loi C-8. C'était une mesure législative très volumineuse qui traitait de très nombreux sujets. Bon nombre d'entre nous n'en étaient pas satisfaits. Certains d'entre vous m'avaient fait parvenir des observations sur le discours que j'avais prononcé sur ce projet de loi au Sénat. Quoi qu'il en soit, cette loi est ce qu'elle est et elle a été adoptée; nous nous concentrons maintenant sur les articles qui confèrent une protection au consommateur, articles qui n'ont suscité aucune critique particulière, au moment de leur dépôt.

Votre aperçu de ce matin a été très utile et vous nous l'avez présenté de façon très claire. Toutefois, il illustre bien, malgré sa brièveté, la complexité de la structure avec tout son réseau de comités et d'organismes et ainsi de suite. Ma première question tombe sous le sens : la loi est-elle efficace? Vous avez eu peu de temps pour la mettre en vigueur mais, du point de vue des consommateurs, avez-vous l'impression que ces mesures ont été bien accueillies et qu'elles donnent les résultats escomptés.

M. Salembier : Vous avez raison, monsieur le sénateur, de signaler qu'on n'a pas disposé de beaucoup de temps. Dans le contexte habituel de l'évaluation des programmes gouvernementaux, trois ans, c'est peu, mais je peux dire, à la lumière des échanges que nous avons avec des Canadiens, que ces mesures aident réellement les personnes aux prises avec une difficulté. Il s'agit souvent de situations pathétiques — je suis sûr que vous avez vous aussi entendu ces récits — de gens durement touchés par les actes d'institutions financières. Nous sommes heureux de pouvoir leur offrir un recours comme les services de l'ombudsman, et cela les aide beaucoup. Quant aux cartes de crédit, les nouvelles entreprises qui ont intégré ce secteur au cours des dernières années ainsi que différentes innovations, notamment l'introduction de cartes de crédit à faible taux d'intérêt, sont des événements très favorables. Désormais, les compagnies de cartes de crédit se font activement concurrence en offrant des cartes à faible taux d'intérêt et courtisent les clients qui souhaitent réduire leur taux d'endettement en optant pour une carte de crédit portant un plus faible taux d'intérêt. La concurrence qui existe dans le secteur offre maintenant cette possibilité aux consommateurs.

Des représentants des associations de consommateurs viendront peut-être vous décrire plus en détail les publications qu'ils mettent à la disposition des consommateurs, mais les cartes de crédit et les nouvelles publications que j'ai évoquées tout à l'heure n'en demeurent pas moins de précieux outils. Il est très utile de pouvoir diriger les Canadiens vers la publication simple, claire et à jour qui peut les aider à répondre à leurs besoins en services financiers.

Le sénateur Angus : Dans votre exposé, vous avez souligné la nécessité d'une véritable coopération entre les organismes de réglementation. Cependant, d'après ce que j'ai entendu dire, les mandats de ces organismes se recoupent considérablement, si bien que le consommateur ne sait plus auquel s'adresser. Vous avez mentionné ces deux comités de haut niveau, dont le premier est présidé par le sous-ministre des Finances et le deuxième, par le surintendant du BSIF. Ces deux comités existaient-ils avant le dépôt du projet de loi C-8? N'existent-ils pas depuis longtemps?

Mr. Salembier: Yes, both existed prior to Bill C-8.

Senator Angus: We do get feedback, and often it is folklore and many times wrong, that there are tensions between OSFI and your department, as an example. How is that going? Is it working well on the regulatory side?

Mr. Salembier: Yes, I must say it is. I think it is natural and, in fact, even intended that there be tensions between the various agencies responsible. In part, that is a product of the fact that they have different mandates. Between the principal agency, the Department of Finance, which is responsible for developing changes to the policy framework, and agencies that are responsible for implementing the existing policy framework, the concerns relating to the potential complications and difficulties of implementing those changes will be the subject of discussion and maybe even tension. I think that is properly so. That is why we have formalized the process for consultation and exchange of information between these agencies through these two committees.

Senator Angus: I understand why, and I think it is a terrific initiative. Of course, you also highlighted the problem we have in this country, with these provincial and federal jurisdictions and concurrent jurisdiction. I will just use one example. It seems to me that one big issue that is of concern to consumers involves the insurance industry, which is an industry built on the so-called utmost good faith and confidence of the policyholders. They must have confidence in the insurers. It is front page news everywhere, and every day I read in the Canadian press, that a different body seems to be sticking their nose into it. It must be of concern at your level. What is being done about this issue that has been raised by Attorney General Spitzer?

Mr. Salembier: I suppose it would not be Canada if there were not some federal-provincial dimension to this issue. There certainly is, in all financial services areas, a dimension of federal-provincial division of responsibility. This is particularly so, as I pointed out in my opening remarks, in the case of insurance. Although the federal government has the powers of incorporation and the federal Insurance Companies Act exercises those powers, the principal responsibility for the supervision of the day-to-day market conduct of insurance companies tends to fall to provincial governments. In the case of a problem such as the one Eliot Spitzer is dealing with in the United States, it would, in general, fall to the various provincial government supervisory authorities, such as the financial institutions' supervisory commission of Ontario. I know they are investigating this matter.

We follow these proceedings in other countries — in the United States, most obviously — quite closely from the point of view of informing ourselves of the conditions of operation of companies in the sector, such as Canadian companies, for example, active in the United States, although I am not aware that they have been directly affected by this. It could be at some

M. Salembier : Oui, ils existaient tous les deux avant le projet de loi C-8.

Le sénateur Angus : On entend dire des choses, qui sont souvent erronées, par exemple qu'il existerait des tensions entre le BSIF et votre ministère. Qu'en est-il? Est-ce que tout se déroule bien en ce qui concerne la réglementation?

M. Salembier : Oui, absolument. Je pense qu'il est naturel et même souhaité qu'il existe des tensions entre les différents organismes responsables de ces secteurs. Cela tient, entre autres, au fait qu'ils ont des mandats différents. Il incombe à l'organisme principal, le ministère des Finances, d'apporter les changements au cadre stratégique, et aux organismes d'appliquer le cadre stratégique existant. Or, la mise en œuvre de ces changements peut engendrer des complications et des difficultés qui font l'objet de discussion et peut-être même de tension. À mon avis, c'est normal. Voilà pourquoi nous avons officialisé le processus de consultation et d'échanges d'information entre ces agences au moyen de ces deux comités.

Le sénateur Angus : Je comprends pourquoi, et je crois qu'il s'agit d'une excellente initiative. Bien sûr, vous avez aussi décrit le problème que nous connaissons au Canada, à cause des questions de juridiction provinciale, fédérale ou concurrente. Permettez-moi de vous en donner un exemple. À mon avis, l'industrie des assurances préoccupe beaucoup les consommateurs; cette industrie repose présument sur la plus entière bonne foi et la confiance des titulaires de police. Ceux-ci doivent avoir confiance dans leur compagnie d'assurance. D'après ce que je lis dans la presse canadienne, et ce qui semble faire les manchettes partout, un organisme différent s'apprêterait à scruter le fonctionnement de cette industrie. Cela doit vous préoccuper. Que faites-vous au sujet des questions soulevées par le secrétaire à la Justice des États-Unis, M. Spitzer?

M. Salembier : Au Canada, la question des compétences fédérales et provinciales se pose inmanquablement. Tout le secteur des services financiers est tributaire de cette répartition fédérale-provinciale des responsabilités. C'est particulièrement vrai, comme je l'ai signalé dans mon exposé, dans le domaine de l'assurance. Bien que le pouvoir relatif à la constitution en corporation relève du gouvernement fédéral et que ces pouvoirs s'exercent en vertu de la Loi sur les sociétés d'assurances, qui est une loi fédérale, la responsabilité première de surveiller le comportement quotidien des compagnies d'assurance revient généralement aux provinces. Si nous étions confrontés à un problème comme celui auquel Eliot Spitzer s'attaque aux États-Unis, il appartiendrait aux différentes autorités de surveillance provinciales, comme le Comité de surveillance des institutions financières, en Ontario, de s'en occuper. Je sais qu'il fait enquête sur cette question.

Nous suivons de très près ce qui se fait dans d'autres pays — évidemment, surtout aux États-Unis — en nous renseignant sur les conditions d'exploitation des compagnies du secteur aux États-Unis, y compris les Canadiennes. À ma connaissance toutefois, ces entreprises n'ont pas été directement touchées. Tout de même, un jour, il nous faudra peut-être répondre à ce genre de

point we will have to respond to these kinds of concerns. We actively monitor these developments, but it is not principally a federal government responsibility to deal with issues relating to insurance broker commissions and the disclosure of such commissions, which I understand to be the main focus of Mr. Spitzer's lawsuits.

Senator Angus: I do not want to prolong this. You mentioned this general insurance ombudsman. Is that provincial?

Mr. Salembier: That is an industry initiative that forms part of the Centre for the Financial Services OmbudsNetwork. It also fulfills the requirements for federally incorporated property and casualty companies to be members of a third-party dispute resolution system.

The Chairman: We will have an opportunity to review that with that ombudsman.

Senator Harb: The Canadian Deposit Insurance Corporation insures deposits in financial institutions up to a certain limit. Can you tell us what that limit is?

Mr. Salembier: That limit is currently \$60,000.

Senator Harb: When was that limit established and can you tell us whether or not you have any plans in the near future to revisit whether this limit is in fact sufficient in today's economy?

Mr. Salembier: I cannot tell you offhand when it was established, but I think you are correct to point out that it was some time ago. We do not have at this point plans in place to change the \$60,000 limit. Any change to the limit would of course have cost consequences. Those consequences would end up being borne by consumers, in all likelihood. The \$60,000 limit, in our estimation at this point, is fair and appropriate and does cover the bulk of Canadians' deposits with financial institutions in Canada.

Senator Harb: As part of your mandate you manage the debt and also look at international reserves in conjunction with the Bank of Canada. What is the amount of the reserve? Are those reserves held in U.S. dollars or in euros? If they are in U.S. dollars, is there any plan, for example in light of the slide that has taken place with the U.S. dollar, to move part of that reserve to euros? Is there any thought along those lines?

Mr. Salembier: I will defer to my colleagues in other parts of the Department of Finance. As many of you are probably aware, we are very specialized group. I have prepared myself today on these matters of consumer protection, but do not actually have responsibility for the exchange fund account or Canada's reserves policies.

The Chairman: We will have the governor of the bank here with us next week. That would be an opportune time to address that and it puts the governor on notice that these are questions that will be asked.

Senator Harb: They do manage as well as —

préoccupations. Nous suivons de très près l'évolution de ces choses, mais ce n'est pas au gouvernement fédéral qu'il incombe avant tout de traiter des commissions accordées aux courtiers d'assurance, ni de veiller à communiquer les renseignements à leur sujet. Je crois savoir que les poursuites de M. Spitzer portent surtout là-dessus.

Le sénateur Angus : Je ne tiens pas à prolonger la discussion là-dessus. Vous avez mentionné un poste d'ombudsman des assurances. S'agit-il d'un poste provincial?

M. Salembier : C'est une initiative des compagnies d'assurance qui fait partie du Centre du réseau de conciliation du secteur financier. Elle satisfait également aux exigences visant les sociétés d'assurances multirisques constituées en vertu d'une loi fédérale qui doivent être partie à un mécanisme de règlement par une tierce partie.

Le président : Nous aurons l'occasion de réexaminer ce sujet avec l'ombudsman en question.

Le sénateur Harb : La Société d'assurance-dépôts du Canada assure les dépôts des institutions financières à hauteur d'une certaine somme. Quelle est cette limite?

M. Salembier : À l'heure actuelle, la limite est de 60 000 \$.

Le sénateur Harb : Quand a-t-elle été établie, et pouvez-vous nous dire si, dans un avenir rapproché, vous allez la réexaminer afin de voir si elle suffit dans la conjoncture économique actuelle?

M. Salembier : À brûle-pourpoint, je ne me souviens pas de la date à laquelle elle a été fixée, mais vous avez raison de souligner que cela fait déjà quelque temps. Nous ne prévoyons pas cependant la modifier pour le moment. Toute modification entraînerait des conséquences sur le plan des coûts et, selon toute probabilité, ce sont les consommateurs qui devraient les assumer. À notre avis, un maximum de 60 000 \$ est équitable et approprié, et il tient compte de la plupart des dépôts effectués par les Canadiens dans les institutions financières du Canada.

Le sénateur Harb : Vous avez le mandat de gérer la dette et également d'étudier les réserves internationales, en collaboration avec la Banque du Canada. Quel est le montant de ces réserves? Est-ce qu'elles sont en dollars américains ou en euros? Si elles sont en dollars américains, compte tenu de la chute de cette devise, est-ce qu'on prévoit transformer une partie des réserves en euros? Est-ce qu'on a pensé à quelque chose de ce genre?

M. Salembier : Je vais m'en remettre ici à l'avis de mes collègues d'autres services du ministère des Finances. Vous n'ignorez sans doute pas qu'au sein de notre groupe, nous sommes assez spécialisés. Pour ma part, je me suis préparé à répondre aux questions relatives à la protection des consommateurs, mais je ne suis pas vraiment chargé du Compte du fonds des changes, ni des politiques canadiennes par rapport aux réserves.

Le président : Nous entendrons le témoignage du gouverneur de la Banque la semaine prochaine. Le moment sera alors bien choisi pour poser ce genre de questions, et on pourra en aviser le gouverneur d'avance.

Le sénateur Harb : Cette équipe gère aussi...

The Chairman: I agree, but we are trying to focus on the consumer aspect of this. Is it related to the consumer aspect?

Senator Harb: I thought it was directly related to that because the amount of debt and reserve, and the way it is handled, of course, have a direct impact on consumers. My final question deals with your legislative requirement. Looking at the Canadian economy, at all of the industries, one cannot help but notice that the banking sector is still the only sector of the economy that has legislative federal requirements. Other sectors do not have those kinds of requirements. Why? Has your department had a chance to look at other jurisdictions, for example OECD members, to see what they have done, because we have evolved to the point where we wanted to perhaps loosen the leash, if it is a leash, or review the way we conduct ourselves in terms of our industries?

Mr. Salembier: The fundamental rationale for the regulation of the financial sector compared to most other sectors of the economy is that there is an issue of potential systemic confidence. Canadians, as with depositors in any country, have an interest in ensuring the stability of the institution that is holding their deposits. Confidence in that institution is the key to the entire financial system. Therefore, in Canada, as in virtually every other country, banks, in particular, and deposit-taking institutions in general, are subject to regulation for the purpose of ensuring confidence in the financial system. We do interact with other countries frequently at a variety of levels, from the OECD through the Bank for International Settlements, the IMF World Bank, et cetera. Each of these organizations has its particular mandates, but I can point to, for example, a report from the IMF in 2001 that reviewed Canada's financial-sector regulatory system and gave it top marks as one of the sources of best practice for financial regulation from which other countries around the world can take example.

The Chairman: That is also in the OECD report on comparative banking systems and perhaps the Bank of Canada can make that available to us. It is an excellent study. Our next questioner is Senator Tkachuk from Saskatchewan. He is a long-serving and distinguished member of this committee and we welcome him and ask him to launch his questions.

Senator Tkachuk: Thank you for the presentation. I have a couple of questions on competition. We had hoped that smaller banks would buy branches that were viable, like the Laurentian or the Western, where the large banks had abandoned a particular market. That was one hope. Also, we had some hopes for the credit unions and the cooperatives entering the banking business.

Le président : Oui, j'en conviens, mais aujourd'hui, nous nous efforçons de nous concentrer sur les consommateurs. Votre question portait-elle là-dessus?

Le sénateur Harb : À mon avis, elle y est directement liée car le montant de la dette et des réserves, et la façon dont les deux sont gérés, ont, bien entendu, des répercussions directes sur les consommateurs. Ma dernière question porte sur les exigences que vous impose la loi. Si on regarde l'économie du Canada, toutes les industries, on ne peut s'empêcher de remarquer que le secteur bancaire demeure le seul à devoir se conformer à des exigences législatives fédérales. Les autres secteurs ne sont pas assujettis à ce genre de choses. Pourquoi? Votre ministère a-t-il eu l'occasion d'étudier la situation dans d'autres pays, par exemple ceux de l'OCDE, afin de voir ce qu'on y a fait, car nous sommes peut-être rendus au point où il faudrait relâcher un peu les rênes, s'il y a lieu, ou tout au moins réexaminer la façon dont nous réglementons ces industries?

M. Salembier : La raison d'être fondamentale de la réglementation du secteur financier, si on le compare à la plupart des autres secteurs de l'économie canadienne, c'est de donner confiance dans le système. Tout comme dans n'importe quel autre pays, les déposants canadiens veulent s'assurer de la stabilité de l'institution qui détient leurs dépôts. Autrement dit, la confiance dans l'institution bancaire est la clé de l'ensemble du système financier. Par conséquent, au Canada comme dans pratiquement tous les autres pays, les banques en particulier ainsi que les institutions de dépôt en général doivent être réglementées pour que la confiance dans le système financier soit maintenue. Nous avons des contacts fréquents avec les autres pays dans toute une gamme de tribunes, depuis l'OCDE jusqu'à la Banque des règlements internationaux, en passant par le FMI, la Banque mondiale, et cetera. Chacune de ces organisations a son mandat particulier, mais j'aimerais vous signaler que dans un de ses rapports, le FMI qui a étudié en 2001 le système de réglementation du secteur financier du Canada lui a accordé une des meilleures notes et estimé que c'est au Canada qu'on trouvait les pratiques exemplaires dans la réglementation financière, pratiques qui pourraient servir d'exemple aux autres pays.

Le président : C'est ce qu'on trouve également dans le rapport comparatif qu'a fait l'OCDE des divers systèmes bancaires dans le monde, rapport que la Banque du Canada voudra peut-être nous faire parvenir, puisque c'est une étude excellente. C'est maintenant le sénateur Tkachuk de la Saskatchewan qui posera des questions. Il fait partie depuis longtemps du comité au sein duquel il s'est distingué. Nous lui souhaitons la bienvenue et le laissons maintenant poser ses questions.

Le sénateur Tkachuk : Merci de votre exposé. J'aurais quelques questions sur la concurrence. Nous avons espéré que les banques plus petites achèteraient les succursales qui étaient viables, comme celles de la Laurentian ou de la Western, dans les régions que les grandes banques avaient abandonnées comme marché. Le deuxième espoir que nous avions formé, c'était que les coopératives de crédit

We have not seen legislation on the co-ops, which I think is required, but how is that going? Were we right in that assumption? Could you expand on that?

Mr. Salembier: There have been a number of transactions — and I will go back four years or so — in which smaller banks and credit unions have actually picked up a significant number of branches from the larger banks, including those in Saskatchewan and Alberta. In the case of the credit unions, they have picked up several dozen branches from one of the major banks. In Quebec also, one of the smaller banks has picked up a number of branches from one of the large banks. There has been some reshuffling of assets and points of delivery amongst the industry.

In terms of the credit union movement, we did make a number of legislative changes in Bill C-8 in order to provide opportunities for national service entities to emerge in the form of retail associations. Some regulations are in the process of being passed right now, and are actively under discussion with the credit union movement, that will further the desires of certain participants in that movement to create an entity that can offer financial services across borders.

One of the principal challenges one faces is that the credit union movement is highly democratic, and major changes, moves and strategic decisions have to flow from a consensus amongst the credit union members. We have to respond to that kind of a consensus. Therefore, our regulation making really has to be based upon, not a 100 per cent consensus, but a fairly broad degree of consensus. That takes time in a movement that is very democratically organized.

Senator Tkachuk: Is that the same problem with co-ops?

Mr. Salembier: Credit unions would be the principal financial cooperatives with which we are concerned.

Senator Tkachuk: What about new entrants? There was a lowering of equity requirements and some legislation to allow new entrants into the marketplace. Has that been successful? Have there been a number of new entrants; about how many would there be?

Mr. Salembier: There have been new entrants. In addition to lowering the minimum capital requirement, to which you referred, senator, we also allowed for the first time through Bill C-8 small banks to be closely held. That is, small banks with equity of less than \$1 billion. This is a sizeable bank and can now be 100 per cent owned, whereas prior to the bill, anyone who wanted to start a bank would, within 10 years, have to sell 90 per cent of it. That is not the kind of thing that encourages the average entrepreneur. We have removed that requirement, and since Bill C-8 was created, there have been a number of new

et autres caisses populaires pénétreraient le monde des activités bancaires. Aucune mesure législative sur les coopératives n'a encore été déposée, même si nous l'espérons, mais pouvez-vous nous dire ce qui se passe dans ce secteur? Avions-nous raison de former cet espoir? Pouvez-vous nous en parler?

M. Salembier : Si nous remontons à quatre ans, environ, on sait que plusieurs transactions ont eu lieu : des banques et des coopératives de crédit plus petites ont en effet repris plusieurs succursales abandonnées par les grandes banques, notamment en Saskatchewan et en Alberta. Quant aux coopératives de crédit, elles ont également repris plusieurs dizaines de succursales laissées de côté par l'une des grandes banques. Au Québec, c'est l'une des plus petites banques qui a repris un certain nombre de succursales abandonnées par une des grandes banques. On a donc assisté à un brassage des actifs et des points de service dans l'industrie bancaire.

Du côté des caisses populaires, le projet de loi C-8 a apporté plusieurs changements d'ordre législatif dans le but de permettre à des entités nationales de service d'émerger sous forme d'associations de détail. On est en train d'adopter à l'heure qu'il est certains règlements qui sont présentement discutés de façon active par le mouvement des caisses populaires, et qui pourraient éventuellement permettre, comme le souhaitent certains participants du mouvement, la création d'une entité bancaire pouvant offrir des services financiers sans tenir compte des frontières.

L'un des grands défis qu'il faut relever, c'est que le mouvement des caisses populaires est extrêmement démocratique et que, par conséquent, les grands changements, les grands mouvements et les décisions stratégiques doivent être consensuels et émaner des membres des caisses populaires. Nous devons alors respecter ce type de décision. Par conséquent, les règlements que nous prenons doivent se fonder sur un large consensus, même s'il ne va pas chercher nécessairement l'unanimité. Or, cela prend du temps dans un mouvement organisé de façon très démocratique.

Le sénateur Tkachuk : Est-ce le même problème avec les coopératives de crédit?

M. Salembier : Les caisses populaires sont les principales coopératives financières dont nous nous occupons.

Le sénateur Tkachuk : Et les nouveaux arrivants sur le marché bancaire? On avait allégé les prescriptions relatives aux capitaux propres et adopté de nouvelles lois pour permettre l'arrivée de nouveaux joueurs sur le marché bancaire. Quels ont été les résultats? A-t-on vu plusieurs nouveaux arrivants? Combien étaient-ils?

M. Salembier : On a effectivement vu de nouveaux arrivants. En plus d'alléger les prescriptions relatives aux capitaux propres, dont vous avez parlé, nous avons également permis pour la première fois, grâce au projet de loi C-8, que des petites banques soient à propriété fermée. Je parle ici des petites banques dont les fonds propres atteignent moins de 1 milliard de dollars. Il s'agit donc de banques d'une taille relative qui peuvent être désormais à propriété fermée, alors qu'avant l'adoption du projet de loi, quiconque voulait démarrer une banque devait dans les dix ans en avoir vendu 90 p. 100. Cela n'encourageait en rien les

entrants, including in Western Canada. Some very small institutions have been created there. Some of the large commercial companies in Canada have also formed banks for the purpose of delivering the financial service that they wish to provide to their clients in conjunction with their commercial activities. How many new entrants? I am looking for some signals from some colleagues in the room but I do not have the exact number on hand. I can get that for you.

Senator Tkachuk: We would like that.

Mr. Salembier: Half a dozen to one dozen.

Senator Tkachuk: This would provide us information on the co-ops, the credit unions and the new entrants and where we are on that. Most members of the committee would be interested in receiving that.

The Chairman: Could we not only have that information but also their capitalization and their reach across the country? It is important to see not only the entrants but their reach across the country.

Mr. Salembier: We can provide that information. One of the reasons we introduced that provision was the hope of seeing some actual entry, but probably what is more important is we are trying to improve what we call the contestability of the Canadian marketplace. The possibility of new entrants has an impact on decisions of existing players — the large financial institutions, for example.

The threat of new entrants forces them to respond with product design and pricing decisions, of which we have seen a great deal in the past three or four years, and some of which you can attribute to that threat, particularly in areas like credit cards.

Senator Tkachuk: On the low-fee accounts, there was some discussion at that time about the number of people who did not have bank accounts. There was some discussion about the fact that perhaps they were deterred from having bank accounts. You spoke about the \$4 accounts and letters of commitment from the major banks. Has the percentage of people who do not have bank accounts lessened as a result of these or is it about the same?

Mr. Salembier: We do not have a study on hand that has examined that. It is actually quite a difficult number to get a fix on since the “unbanked,” by definition, do not have a bank. Therefore, you cannot actually get hold of information on their banking habits. It is certainly one of the research topics of interest to us. Money was provided for research into consumer matters in the financial sectors in conjunction with Bill C-8. It would be helpful if more research was done on that subject. We do not have that here for you today, though.

entrepreneurs moyens à se lancer sur ce marché. Nous avons donc supprimé cette exigence, et depuis l'adoption du projet de loi C-8, plusieurs nouveaux arrivants ont pénétré ce marché, particulièrement dans l'Ouest du Canada. On a même assisté à la création de certaines toutes petites institutions bancaires. Certaines des grandes compagnies commerciales du Canada ont également créé leur propre banque dans le but de pouvoir offrir à leurs clients certains services financiers de leur choix, conjointement à leurs activités commerciales. De combien de nouveaux arrivants parle-t-on? Je cherche du regard mes collègues dans la salle, mais personne ne peut me donner de chiffre. Je vais prendre votre question en délibéré.

Le sénateur Tkachuk : Nous apprécierions.

M. Salembier : Entre une demi-douzaine et une douzaine.

Le sénateur Tkachuk : Cela nous renseignerait sur les coops, les caisses populaires, les nouveaux sur le marché et sur la situation en général. Avoir ces renseignements intéresserait la majorité des membres du comité.

Le président : Pourrions-nous non seulement avoir ces renseignements mais aussi la structure des capitaux et la répartition géographique? Connaître ces nouveaux venus sur le marché est important mais aussi leur répartition géographique.

M. Salembier : Nous vous trouverons ces renseignements. Si nous avons introduit cette disposition c'était dans l'espoir de susciter les vocations, mais ce qui est probablement encore plus important c'est que nous voulions améliorer ce que nous appelons la contestabilité du marché canadien. La possible arrivée de nouveaux venus sur le marché a une incidence sur les décisions de ceux qui sont déjà en place — les grosses institutions financières, par exemple.

La menace d'arrivée de nouveaux venus les oblige à proposer de nouveaux produits et de nouveaux tarifs, ce que nous avons pu largement constater au cours des trois ou quatre dernières années, et qu'on peut en partie attribuer à cette menace, notamment dans le domaine des cartes de crédit.

Le sénateur Tkachuk : Pour les comptes à frais minimes, un des arguments était le fait que de nombreux Canadiens n'avaient pas de comptes bancaires. D'aucuns disaient qu'ils étaient peut-être dissuadés par les frais élevés. Vous avez parlé des comptes à 4 \$ et des lettres d'engagement des banques principales. Est-ce que ces initiatives ont réduit le pourcentage de Canadiens qui n'ont pas de comptes bancaires ou la situation est-elle restée la même?

M. Salembier : Nous n'avons pas d'étude récente sur cette question. Il est en fait assez difficile d'avancer un chiffre parce que les « sans-banque » par définition n'ont pas de banque. Il est donc très difficile d'avoir des renseignements sur leurs habitudes bancaires. Il est certain que c'est un sujet de recherche qui nous intéresse. Un budget a été alloué pour faire des recherches sur les questions concernant les consommateurs dans les secteurs financiers en conjonction avec le projet de loi C-8. Faire davantage de recherches sur ce sujet serait utile. Nous n'avons pas ces renseignements avec nous aujourd'hui.

Senator Tkachuk: That information would be interesting. We acted on what we thought was statistical information and you are saying that no one since then has done any follow-up work as to whether that policy was working or whether the concerns are even valid in the first place.

Mr. Salembier: We were satisfied at the time that the concerns were valid. This is one of the areas in which we have not had sufficient time to put in place a program evaluation. We do, however, have the consumer agency in charge of monitoring these commitments to provide the low-cost accounts. That is something that the agency could, perhaps, inform you on in greater detail. These are public commitments for the purposes of the act.

The Chairman: Our next questioner is Senator Massicotte. He has not served long in the Senate but has made his mark in this committee. He comes to us with a distinguished business career and has served public sector interests. He was for a long time a member of the board of directors of the Bank of Canada and has served as the lead director in that area. We welcome his questions.

Senator Massicotte: Thank you, Mr. Salembier, for your presentation. I will go back to a point that Senator Angus made because I think you got off too easily. If you look at financial institutions in Canada, I think Canadians have a reason to be extremely disappointed with the supervisory agencies — and I mix them up purposely — both federally and provincially. We look at the life insurance industry, where we discover that special commissions are basically incentives to funnel business to them, whereas the user is not even aware of that conflict of interest or incentive. We look at this morning's paper on mutual funds, where we find out that sophisticated investors were basically using market-timing transactions — *The Globe and Mail* talks about billions of dollars — obviously to the detriment of what I call the small investor.

In Quebec two months ago, there was a lot of publicity with respect to a wholly owned subsidiary of a major bank where the representatives were deemed to be independent, thereby giving advice on investments obviously favouring their parent company. Again, this was unknown to the investor, who thought that these were independent advisers. There are many examples. To the disappointment of consumers — and this is even more scandalous — we are finding out that the Americans are dealing with the same thing. Look at the insurance brokers; the same instance on the casualty side.

Obviously, there is something wrong and the consumer has a reason to be disappointed. For us to say, "It is a provincial responsibility, sorry," is unacceptable. If you took a poll of the confidence of Canadians today, they would say, "I am disappointed and I am therefore concerned with the integrity of our system." As you well know, when you put in question the confidence in or the stability of a financial system, it hurts the economy and it hurts all of us. You may say it is a provincial responsibility. However, if the issue is so serious, then the federal

Le sénateur Tkachuk : Ce genre de renseignements serait intéressant. Nous avons agi sur la base de renseignements statistiques et vous nous dites que, depuis, personne n'a fait de contrôle pour déterminer si cette politique donnait des résultats, voire si la base de ces décisions était valide pour commencer.

M. Salembier : Nous étions convaincus de la validité des préoccupations. C'est simplement une de ces questions pour lesquelles nous n'avons pas eu suffisamment de temps pour mettre en place un programme d'évaluation. Cependant, nous avons l'agence des consommateurs qui a la charge de suivre ces engagements d'offre de comptes à frais minimes. Les responsables de cette agence pourraient peut-être vous donner plus de détails. Il s'agit d'engagements publics aux fins de la loi.

Le président : Le suivant est le sénateur Massicotte. Cela ne fait pas longtemps qu'il est membre du Sénat, mais il a déjà fait sa marque dans notre comité. Il a une longue carrière distinguée dans le monde des affaires et de services des intérêts du secteur public. Il a été pendant longtemps membre du conseil d'administration de la Banque du Canada et c'est lui qui y a piloté ce dossier. Ses questions sont toujours intéressantes.

Le sénateur Massicotte : Monsieur Salembier, je vous remercie de votre exposé. Je vais revenir à une question que vous a posée le sénateur Angus car je trouve que vous vous en êtes trop facilement sorti. Quand on considère les institutions financières au Canada, je crois que les Canadiens ont raison d'être extrêmement déçus par les agences de surveillance — et je les mets ensemble délibérément — tant fédérales que provinciales. Prenez le secteur de l'assurance-vie. Nous avons découvert que les commissions spéciales servent avant tout à les alimenter en clients alors que les clients ne sont même pas conscients de ce conflit d'intérêts. Dans un article du journal de ce matin sur les fonds mutuels, nous apprenons que les gros investisseurs font des transactions ponctuelles — le *Globe and Mail* parle de milliards de dollars — de toute évidence au détriment des petits investisseurs.

Il y a deux mois au Québec, il a beaucoup été question d'une filiale à 100 p. 100 d'une des grosses banques où les représentants étaient censés être indépendants, donnant ainsi des conseils sur les investissements favorisant de toute évidence la société mère. Encore une fois, les investisseurs ne le savaient pas et pensaient que ces conseillers étaient indépendants. Il y a beaucoup d'exemples. À la grande déception des consommateurs — et c'est encore plus scandaleux —, nous apprenons que les Américains connaissent le même problème. Prenez les courtiers d'assurance, c'est la même chose pour les victimes d'accident.

De toute évidence, il y a quelque chose qui ne va pas et les consommateurs ont des raisons d'être déçus. Se contenter de dire que c'est une responsabilité provinciale est inacceptable. Si vous sondiez les Canadiens aujourd'hui, ils vous diraient qu'ils sont déçus et qu'ils doutent de l'intégrité du système. Comme vous le savez très bien, quand la confiance ou la stabilité d'un système financier est mise en doute, l'économie en souffre, toute la population en souffre. Vous pouvez continuer à dire que c'est une responsabilité provinciale. Quoi qu'il en soit, devant la gravité du

government should show leadership on this issue. There is obviously something fundamentally wrong. What is wrong and what are we doing to correct it?

Mr. Salembier: I will probably have to disappoint you once again, senator, although I may not get off as easily as I did before. Most of the areas that you referred to, in particular, life insurance and securities matters do tend at the moment to fall under provincial jurisdictions. The arrangements that are in place and the supervisory authorities that are charged with monitoring the kinds of things that you mention in life insurance and mutual funds are, by and large, in place at the provincial government level and not at the federal government level.

With respect to the securities industry, you are probably aware that we created a wise persons' committee to address the question of securities regulation in Canada. That committee recommended the creation of a single, national securities regulator. That is a recommendation that the federal government supports and which we are eager to discuss with the provinces, as to how to bring that about. Those discussions are ongoing. One of the reasons that we favour the development of a single, national securities regulator is that many of these markets are national in scope and many of the issues are common to all Canadians. Therefore, a single, national regulator would be, perhaps, a more effective way of delivering whatever the appropriate regulatory policies might be to deal with situations such as the one that you point out.

Beyond that, senator, I am afraid there is not too much I can get into here in respect to the specifics of the insurance industry and mutual fund issues that you have raised.

Senator Massicotte: You mentioned a couple of instances. I can appreciate that mutual funds regulation is provincial, but looking at *The Globe and Mail* this morning and the negotiations of the OSC, I would urge you that something must be done federally, across Canada, to let each jurisdiction decide how best to deal with this. Otherwise, I think we will be losers as a country. I urge you to look at this and get involved.

Let me jump to a second question, on the issue of governance. Many reports have been published on governance. We have published our own report on governance. Obviously, your sector of importance is financial institutions. Are you pleased with the governance of banks? Would you say the fact that compensation for executives of banks is quite significant is a representation, or maybe governance is not good enough? Have all banks separated the presidency and the chairmanship role? Are you pleased with what is happening?

Mr. Salembier: I believe that all banks have now separated the chairman and chief executive officer role. I am looking for a signal from one of my colleagues. I think that is true.

problème, le gouvernement fédéral devrait intervenir. Il est évident qu'il y a quelque chose qui ne va pas du tout. Qu'est-ce qui ne va pas et que faisons-nous pour y remédier?

M. Salembier : Je vais probablement devoir encore vous décevoir, sénateur, même si je n'arrive pas à m'en sortir aussi facilement que tout à l'heure. Presque tous les domaines que vous avez cités, notamment ceux de l'assurance-vie et des valeurs, relèvent pour le moment de la juridiction provinciale. Les dispositions mises en place et les autorités de surveillance chargées de contrôler le genre de choses dont vous avez parlé dans les domaines de l'assurance-vie et des fonds mutuels sont, d'une manière générale, en place au niveau provincial et non pas au niveau fédéral.

Pour ce qui est du secteur des valeurs, vous devez probablement savoir que nous avons créé un comité de sages pour étudier la question de la réglementation des valeurs au Canada. Ce comité a recommandé la création d'un organisme unique et national de réglementation des valeurs. C'est une recommandation que le gouvernement fédéral appuie et dont nous sommes anxieux de discuter avec les provinces, pour en déterminer les modalités d'application. Ce sont des discussions qui se poursuivent. Si nous sommes en faveur de la création d'un organisme unique et national de réglementation des marchés des valeurs, c'est parce que nombre de ces marchés, pour commencer, sont nationaux et que nombre de ces problèmes sont vécus par tous les Canadiens. Par conséquent, un organisme unique et national de réglementation serait, peut-être, une manière plus efficace d'appliquer les politiques de réglementation susceptibles de régler les problèmes tels que ceux que vous venez de mentionner.

Cela mis à part, sénateur, je crains ne pas pouvoir vous en dire beaucoup plus sur les problèmes spécifiques du secteur de l'assurance et des fonds mutuels que vous avez évoqués.

Le sénateur Massicotte : Vous avez mentionné un ou deux exemples. Je peux comprendre que la réglementation des fonds mutuels relève des provinces, mais quand on voit l'article du *Globe and Mail* de ce matin et ce qui se passe dans les négociations de la CVMQ, j'estime qu'il faut absolument que le fédéral intervienne et demande aux provinces comment régler au mieux ce problème collectivement. Autrement, c'est le pays tout entier qui y perdra. Je vous invite vivement à étudier la question et à intervenir.

Permettez-moi de passer à une deuxième question, celle de la gouvernance. Beaucoup de rapports ont été écrits sur la gouvernance. Nous avons publié notre propre rapport sur la gouvernance. Il est évident que le secteur qui vous importe le plus est celui des institutions financières. Êtes-vous satisfait de la gouvernance des banques? Estimez-vous que la rémunération fort élevée des dirigeants de banques est justifiée ou qu'il y a un problème de gouvernance? Toutes les banques ont-elles véritablement dissocié le rôle de chef de la direction et de président du conseil d'administration? Êtes-vous heureux de la situation?

M. Salembier : Je crois que toutes les banques ont désormais dissocié les rôles de président du conseil d'administration et de chef de la direction. J'attends un signe de mes collègues. Je crois ne pas me tromper.

As to whether we are pleased with the governance of the institutions, the federal financial institution statutes do contain a fully developed set of corporate governance requirements for banks, insurances companies, et cetera. It is the responsibility of OSFI to monitor those institutions. In addition, OSFI has set out a code of best practices — that is, corporate governance guidelines — which it expects institutions to have an eye to as they develop their own corporate governance practices.

On the issue of executive remuneration, that is the responsibility of individual shareholders, exercising the rights of shareholders, to bring to the attention of annual general meetings and boards of directors that represent their interest.

We have in progress a set of draft amendments to the corporate governance provisions of all the financial institution statutes to modernize those provisions. Those have been in development for some time. We do hope to be able to bring forward legislative amendments to modernize those corporate governance provisions in due course. That would address things like the rights of shareholders to bring specific issues forward, the communications that institutions have with shareholders and the most efficient means by which that information can be put into shareholders' hands. Those are all corporate governance matters that are addressed in the existing provisions of the statutes and some that we would look to modernize and update through legislation.

Senator Massicotte: Some countries have organized things so that a certain number of shareholders can basically make a comment on compensation. If I remember correctly, in the United Kingdom there is provision for comment relative to compensation for executives. Is that what you are looking at for the banks?

Mr. Salembier: We are not looking for a specified power for shareholders to bring that forward. The general powers of shareholders may well afford that opportunity. I would have to get back to you on the specifics of that. The corporate governance issue does fall, unlike the exchange fund account, within my area of responsibilities, but I must confess that I spent most of my time preparing for a session on the consumer protection provisions. I would be happy to return here with more information on the specifics of that, senator.

The Chairman: Our next questioner is Senator Fitzpatrick, a distinguished representative of the province of British Columbia. He has been, off and on, a long-term public servant as well as an activist in British Columbia and an outstanding business personality. We welcome him to this committee and we welcome his questions.

Senator Fitzpatrick: Mr. Salembier, I appreciate your presentation. You have an important function and I am sure you are doing a good job. Your responsibility is large and my

Quant à savoir si nous sommes satisfaits de la gouvernance des institutions, les statuts de l'institution financière fédérale incluent un ensemble complet d'exigences de gouvernance pour les banques, les compagnies d'assurance, etc. C'est au BSIF de contrôler ces institutions. En outre, le BSIF a énoncé un code de pratiques exemplaires — c'est-à-dire des lignes directrices pour la gouvernance de l'entreprise — auquel les institutions sont censées se référer pour élaborer leurs propres pratiques de gouvernance.

Pour ce qui est de la rémunération des directeurs, c'est aux actionnaires d'exercer leurs droits et de soulever la question lors des assemblées générales annuelles auprès des conseils d'administration qui les représentent.

Nous sommes en train d'élaborer une série de projets d'amendements aux dispositions de gouvernance de toutes les institutions financières pour les moderniser. Ce travail a débuté il y a déjà un certain temps. Nous espérons pouvoir présenter bientôt des propositions de modifications législatives pour moderniser ces dispositions de gouvernance des entreprises. Ces initiatives porteront sur des choses comme le droit des actionnaires à soulever des questions particulières, les communications que les institutions entretiennent avec les actionnaires et le moyen le plus efficace de communiquer les informations aux actionnaires. Il s'agit là de questions de gouvernance d'entreprises qui font déjà partie des dispositions des statuts, mais nous voudrions en moderniser un certain nombre et les mettre à jour au moyen d'une loi.

Le sénateur Massicotte : Certains pays se sont organisés pour permettre à un certain nombre d'actionnaires de faire des commentaires sur la rémunération. Si je me souviens bien, au Royaume-Uni, ils peuvent faire des commentaires sur la rémunération des directeurs. Est-ce que c'est ce que vous envisagez pour les banques?

M. Salembier : Nous ne prévoyons pas de demander un pouvoir particulier pour les actionnaires à ce sujet. Les pouvoirs d'ensemble des actionnaires leur en donnent d'ailleurs peut-être la possibilité. Il faudrait que je me renseigne pour vous donner une réponse plus précise. Contrairement au compte du fonds des changes, la question de la gouvernance d'entreprises relève de mon champ d'action, mais je dois avouer que je me suis surtout concentré sur la préparation d'une séance consacrée aux dispositions de protection du consommateur. Je me ferai cependant un plaisir de revenir vous donner ces précisions, sénateur.

Le président : Nous allons maintenant donner la parole au sénateur Fitzpatrick, un éminent représentant de la Colombie-Britannique. Il a été alternativement fonctionnaire pendant une longue période et militant en Colombie-Britannique, de même que personnalité éminente du monde des affaires. Nous lui souhaitons la bienvenue au comité et nous attendons avec intérêt ses questions.

Le sénateur Fitzpatrick : Monsieur Salembier, j'ai bien aimé votre exposé. Vous avez une fonction importante et je suis sûr que vous faites du bon travail. Vous avez une vaste responsabilité et ce

concern is whether it covers everything. You mentioned payday lenders, and before I came here I pulled off the Internet the following message:

When you are in need of quick cash, Mr. Payday has got you covered. He provides fast and easy payday loans in Vancouver, British Columbia, Canada. Regardless of how you manage your money, there are always times when you might need a little help.

I could continue but I will not. The one thing it does not say is how much this costs the consumer. I know you indicated that this is a provincial issue, but what can this committee do to help have this kind of activity fall under an umbrella of supervision of the federal government? This kind of activity truly exploits those who are poor and may have difficulty managing their money. Perhaps such individuals are not even aware of the low-fee bank accounts that they could open. This is an area where people are being badly exploited.

Mr. Salembier: That is a good question, senator; what could be done at the federal level in respect of payday lending. At present, as I indicated earlier, the principal provision of relevance is the criminal rate of interest as set out in the Criminal Code. As I indicated, we are having some discussions with provincial governments to better understand what exactly is happening with the emergence of these payday lenders. You are certainly correct, because I can personally, anecdotally, testify to the fact that this industry seems to be growing by leaps and bounds. It has not escaped the notice of officials of the Department of Finance represented at this table today. On the first floor of the building in which we work there is not only a bank branch but also a payday lender.

Senator Fitzpatrick: Are they accepting government cheques?

Mr. Salembier: I have not taken my government cheque there so I do not know; it is a fairly recent development. The explosion of these payday lenders seems to be a fairly recent development, but I am speaking mostly anecdotally. We do not have a great deal of detailed information on where and how they operate.

One concern has been expressed mostly by provincial government representatives, who have been musing and thinking about a response to this development in the financial services industry. These providers occupy a place in the spectrum of financial service providers, at one end of which I suppose you could say there are the banks, although I would not say that the payday lenders are entirely at the other end of that spectrum. At the extreme end are the pawnbrokers, et cetera. Some places are, perhaps, less advantageous for lower-income Canadians to use as a source of financial service provision than payday loan outfits.

One thing we could do that I hope would help over time is through the consumer education functions of the Financial Consumer Agency of Canada. The more that people are aware that they have a right to a bank account, that bank accounts are

que je me demande, c'est si cela couvre absolument tout. Vous avez parlé des sociétés de prêt sur salaire, et avant d'arriver ici, j'ai justement imprimé le message suivant qui est diffusé sur Internet :

Quand vous avez besoin d'argent rapidement, M. Payday s'occupe de vous. Il vous fournira rapidement et facilement un prêt sur salaire à Vancouver, en Colombie-Britannique, au Canada. Quelle que soit la façon dont vous gérez votre argent, vous pouvez toujours avoir besoin d'un peu d'aide.

Je pourrais continuer, mais je ne le ferai pas. La seule chose qu'ils ne disent pas, c'est combien cela coûte au consommateur. Je sais que vous avez mentionné qu'il s'agissait d'une question provinciale, mais que pourrait faire notre comité pour que ce genre d'activité soit placée sous la supervision du gouvernement fédéral? Il s'agit vraiment d'une forme d'exploitation des gens qui sont pauvres et qui ont de la difficulté à gérer leurs finances. Peut-être ces gens-là ne savent-ils même pas qu'ils pourraient ouvrir des comptes bancaires à frais minimes. C'est vraiment de l'exploitation caractérisée.

M. Salembier : C'est une excellente question, sénateur; que peut-on faire au niveau fédéral face à ces sociétés de prêt sur salaire? Pour l'instant, comme je le disais tout à l'heure, la principale disposition pertinente est le passage du Code criminel qui traite des taux d'intérêt usuraires. Comme je vous l'ai dit, nous discutons avec les gouvernements provinciaux pour mieux comprendre ce phénomène nouveau des sociétés de prêt usuraire. Vous avez parfaitement raison, car je peux vous affirmer que j'ai pu personnellement constater que cette industrie est en plein essor. C'est d'ailleurs quelque chose qui n'a pas échappé aux hauts fonctionnaires du ministère des Finances présents à cette table. Au premier étage de l'édifice où nous travaillons, il y a non seulement une succursale bancaire, mais aussi une société de prêt sur salaire.

Le sénateur Fitzpatrick : Accepte-t-elle les chèques du gouvernement?

M. Salembier : Je ne lui ai pas porté mon chèque du gouvernement, donc je ne sais pas; c'est quelque chose d'assez récent. L'explosion de ce système de prêt sur salaire semble assez récente, mais je parle plutôt de manière anecdotique. Nous n'avons pas beaucoup d'information détaillée sur leur fonctionnement.

Ce sont surtout les représentants des gouvernements provinciaux qui se préoccupent de cette question et qui essaient de réfléchir à ce qu'ils pourraient faire face à ce nouveau phénomène dans le secteur des services financiers. Ces prestataires de services occupent une place dans l'éventail des prestataires de services financiers, avec à une extrémité les banques, quoique je ne dirais pas que les prêteurs sur salaire sont à l'autre extrémité. Ce sont plutôt les prêteurs sur gages qu'on trouve à cette extrémité. Il y a peut-être des endroits encore moins avantageux que les officines de prêt sur salaire pour les Canadiens à faible revenu qui ont besoin de services financiers.

Ce qui pourrait être éventuellement utile, ce serait de développer la fonction éducative de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Plus les gens savent qu'ils ont le droit d'avoir un compte bancaire, qu'ils

available to them at a reasonable cost, \$4 per month, the more one can hope that they would not be persuaded to use financial service providers that charge much higher fees for services that could be, in some cases, available through their financial institutions. The consumer education function could play an important role.

Senator Tkachuk: I have one quick follow-up question on that. Do any of our big six banks own any of these high-interest lending companies, either directly or at arm's length?

Mr. Salembier: There is at least one bank that had, at one time but perhaps no longer, an interest in a kind of alternative financial services provider. I believe that it was done in conjunction with one of the inner city NGOs in Toronto as a means to get people who would not normally approach a bank into one of the lower-cost providers. That was the nature of the initiative. With apologies, senator, I cannot tell you if that is still in place or whether it was successful.

Senator Tkachuk: It was a kind of charitable high-interest operation.

Mr. Salembier: The idea was that the interest charged would be less than the mid-30s range charged by some of these outfits.

Senator Tkachuk: That was interesting; and I think they do own a couple of them.

Senator Fitzpatrick: I suppose there is one thing you could do. You talked about consumer awareness, and the government could provide a stronger thrust in that direction. It is not the government's job to advertise on behalf of banks, at least those that do not have Mr. Payday organizations, but rather to advise consumers that there are alternative ways in which they can be serviced. Those ways may include low-fee accounts and the provision of financial information by your umbrella organization. I realize that may not reach the heart of this problem but perhaps it could be considered. I am not familiar with your promotional or educational information or how you communicate the services of the federal government.

The Chairman: Again, it would be interesting if you could provide us with details of your communication outreach to consumers. That would be useful for the committee to examine.

Senator Plamondon: You were speaking of amending the Criminal Code in respect of the 60 per cent ceiling on interest rates charged by the loan sharks.

[Translation]

Would the solution not be to amend section 347 of the Criminal Code to lower the 60 per cent rate that is deemed usurious?

Mr. Salembier: That provision is one of the most important provisions in federal legislation on that issue.

peuvent avoir un compte à un coût raisonnable, 4 \$ par mois, plus on peut espérer qu'ils vont se détourner des fournisseurs de services financiers qui facturent des frais beaucoup plus élevés pour des services qui pourraient la plupart du temps être fournis par les institutions financières. L'éducation des consommateurs pourrait donc jouer un rôle important.

Le sénateur Tkachuk : J'ai une petite question complémentaire. Certaines de ces entreprises de prêt à intérêt prohibitif appartiennent-elles directement ou indirectement à l'une ou l'autre de nos six grandes banques?

M. Salembier : Il y a eu au moins une banque qui, à une époque, bien que ce ne soit peut-être plus le cas, a eu une participation quelconque dans un de ces fournisseurs parallèles de services financiers. Je crois que cela s'est fait en collaboration avec l'une des ONG du centre de Toronto pour permettre à des gens qui n'iraient normalement pas à la banque d'avoir accès à un fournisseur de services à faible coût. C'était le but de cette initiative. Malheureusement, sénateur, je ne suis pas en mesure de vous dire si cette entreprise a réussi ni si elle existe encore.

Le sénateur Tkachuk : C'était une sorte d'organisme de charité pratiquant des taux d'intérêt élevés?

M. Salembier : Le but était de faire payer des intérêts inférieurs au taux d'environ 35 p. 100 que prélèvent certaines de ces officines.

Le sénateur Tkachuk : C'est intéressant; et j'ai l'impression qu'il y en a une ou deux qui appartiennent à ces banques.

Le sénateur Fitzpatrick : Vous pourriez peut-être faire une chose. Vous avez parlé de sensibiliser les consommateurs, et le gouvernement pourrait faire un effort plus important en ce sens. Le gouvernement n'est pas là pour faire de la publicité pour les banques, en tout cas celles qui n'ont pas d'organismes Mr. Payday, mais pour expliquer aux consommateurs que d'autres formes de services sont à leur disposition. Il y a par exemple des comptes à frais minimes et des informations financières que peut leur fournir votre organisation cadre. Je sais bien que cela ne va peut-être pas au cœur du problème, mais on pourrait tout de même l'envisager. Je ne connais pas bien vos activités de promotion ou d'information, et je ne sais pas comment vous faites connaître les services du gouvernement fédéral.

Le président : Encore une fois, nous serions intéressés d'avoir des détails sur la façon dont vous communiquez avec les consommateurs. Ce serait utile pour notre comité.

Le sénateur Plamondon : Vous avez parlé de modifier le Code criminel à propos des taux d'intérêt pratiqués par des usuriers qui peuvent aller jusqu'à 60 p. 100.

[Français]

La solution ne serait-elle pas d'amender l'article 347 du Code criminel afin de pouvoir baisser le taux de 60 p. 100 qui est déclaré usuraire?

M. Salembier : Cette disposition est une des dispositions les plus importantes dans la loi fédérale portant sur cette question.

Senator Plamondon: Should it still be at 60 per cent, as that was set in 1981? And in 1981, the prime rate was over 20 per cent. How do you explain that?

[English]

Mr. Salembier: I think the government's view is that the 60 per cent rate is appropriate. Other jurisdictions have chosen different levels of interest rates and different ways of calculating them. There are questions as to what is included in the calculation of the 60 per cent rate. Some of those matters are difficult to resolve in other jurisdictions. Other countries have resolved them in different ways. I do not know that a change in the maximum rate of interest as set out in the Criminal Code would necessarily bring about a better result in terms of enforcement of the provision.

The Chairman: Our next questioner is Senator Hervieux-Payette, an outstanding counsel and advocate from the province of Quebec.

[Translation]

Senator Hervieux-Payette: I would like to know if there are more complaints about Internet banking than conventional banking.

Mr. Salembier: I have no idea whether there have been more complaints about Internet banks. That is a question that you might ask the Financial Consumer Agency. They are the complaint watchdogs. They have a call centre that gets tens of thousands of calls.

Senator Hervieux-Payette: Who establishes policy for these institutions that are set up? Have you had another look at the Canadian policy of the Office of the Privacy Commissioner? Since the Patriot Act was passed, data processing for Canadian banks in the United States is no longer protected by the Privacy Act. Furthermore, the same situation applies in reverse for American companies doing business in Canada, because it applies to them extraterritorially.

Mr. Salembier: We are certainly aware of the fact that some banks are in that situation. They have contracts with American companies for data processing in the United States. However the policies come under Industry Canada and the Office of the Information Commissioner and the Privacy Commissioner.

Senator Hervieux-Payette: My third question has to do with policy: Once the guidelines are established, who sets policy for the Office of the Superintendent of Financial Institutions to apply to insurance companies and banks? Because significant transactions are involved, who does the cost-benefit analysis, because at the end of the day, those guidelines represent a cost to the consumer? Is it you or the superintendent? If it is the superintendent, do you have any say?

Le sénateur Plamondon : Est-ce qu'elle est encore valable à 60 p. 100, puisque c'est en 1981 qu'elle a été fixée? Et en 1981, le taux préférentiel était au-delà de 20 p. 100. Comment expliquez-vous cela?

[Traduction]

M. Salembier : Je crois que le gouvernement considère ce taux de 60 p. 100 comme approprié. D'autres pays ont choisi des taux différents et des modes de calcul différents. Il s'agit de savoir ce qui est inclus dans le calcul de ce taux de 60 p. 100. Ce sont des problèmes qui ne sont pas toujours faciles à résoudre dans d'autres pays. Certains ont trouvé des solutions différentes. Je ne suis pas sûr qu'en changeant le plafond des taux d'intérêt énoncés dans le Code criminel, on réussirait à mieux faire respecter cette disposition.

Le président : Nous passons maintenant au sénateur Hervieux-Payette, une éminente avocate du Québec.

[Français]

Le sénateur Hervieux-Payette : J'aimerais savoir s'il y a eu plus de plaintes concernant la banque par Internet par opposition à la banque traditionnelle?

M. Salembier : Je n'ai aucune idée si les banques Internet ont reçu plus de plaintes. C'est peut-être une question que vous pouvez diriger vers l'Agence de consommation en matière financière. Ce sont les gardiens du système de plaintes. Ils ont un centre d'appel où ils reçoivent des dizaines de milliers de contacts.

Le sénateur Hervieux-Payette : Qui établit les politiques concernant ces institutions mises en place. Avez-vous revu la politique canadienne du Commissariat à la protection de la vie privée? Car depuis l'adoption du Patriot Act, le traitement des informations que les banques canadiennes traitent aux États-Unis ne sont plus protégées par la Loi sur la protection des renseignements personnels. De plus, la même situation s'applique à l'inverse pour les compagnies américaines qui font affaires au Canada, puisqu'elles y sont obligées de façon extraterritoriale.

M. Salembier : Nous sommes certainement au courant du fait que certaines banques sont dans cette situation. Elles ont des contrats avec des compagnies américaines pour le traitement des données aux États-Unis. Cependant, les politiques relèvent d'Industrie Canada et du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

Le sénateur Hervieux-Payette : Ma troisième question porte sur les politiques : une fois les lignes directrices établies, qui détermine les politiques du Bureau de l'inspecteur général des institutions financières s'appliquant aux compagnies d'assurance et aux banques? Puisqu'il s'agit de transiger d'importants volumes, qui fait l'étude des coûts et des bénéfices, car en bout de piste, ces lignes directrices représentent un coût pour le consommateur? Est-ce vous ou l'inspecteur? Si c'est l'inspecteur, avez-vous un mot à dire?

When we studied Bill C-8, that was one of the committee's concerns: Who was going to pay? Certainly not the banks, because they have made huge profits. It is always the consumer who ends up paying. Since there are a lot of requirements for banks and insurance companies, who does the cost-benefit analysis and is that analysis available?

Mr. Salembier: In general, it is the responsibility of the agency that creates the guidelines to do its own cost-benefit analysis. When the Department of Finance develops ideas for changes to the regulatory framework, like for example the 2004 budget initiative to examine issues of interference and overlap between the Deposit Insurance Corporation and the Office of the Superintendent, we are the ones who consider the costs and benefits of various regulatory structures.

I suppose that you are talking about specific guidelines on equity levels or financial criteria.

Senator Hervieux-Payette: It is about 300 or 400 pages. It goes into administrative detail, and an army of OSFI staff study those requirements. There is a link with outsourcing, with the fact that the banks do indeed have data processed outside Canada. There is even a section dealing with that. Who has the last word? Do you all sit around the same table? Do you have any say? When it comes to the guidelines on outsourcing, do you have any say? Can data be sent to China, India or the United States for processing, where Canadian legislation may not be followed in relation to these Canadian financial institutions?

Mr. Salembier: The Office of the Superintendent of Financial Institutions, which is responsible for the guidelines that you are referring to, that is, the conditions under which a foreign company can be used for data processing, and the costs and benefits of such guidelines, in general, is responsible for assessing that.

The protection of personal information processed outside Canada involves other agencies, such as the Office of the Privacy Commissioner. It might be a good idea to ask those agencies if they have done any specific cost-benefit analyses of specific guidelines.

Senator Hervieux-Payette: My conclusion, Mr. Chairman, is that you were responsible for the new act, but in terms of the administration of the act, you do not oversee the implementation of various sections of the act that involve the various agencies tasked with their implementation. I thought that the Department of Finance had the last word, because there had to be some cohesiveness among all of these bodies. I find it bizarre that each one can change the regulations, intervene, without you at least having the power to coordinate and manage. Otherwise, it seems to me that the regulations pile up, always at the consumer's

Quand nous avons étudié le projet de loi C-8, c'était une des préoccupations du comité de savoir qui allait payer. Ce n'est certainement pas les banques puisqu'elles ont fait des profits considérables. C'est toujours le consommateur qui paie la note. Comme il y a beaucoup d'exigences pour les banques et les compagnies d'assurance, qui fait les analyses des coûts et bénéfices et ces analyses sont-elles disponibles?

M. Salembier : En général, c'est la responsabilité de l'agence qui met en place de telles lignes directrices de faire ses propres analyses de coûts et de bénéfices. Quand le ministère des Finances développe des idées pour des changements au cadre réglementaire, comme par exemple l'initiative dans le budget de 2004 d'examiner les questions de transgression et de chevauchement entre la Société d'assurance-dépôts et le Bureau du surintendant, c'est nous qui prenons en compte les coûts et les bénéfices des différentes structures de réglementation.

J'imagine que vous parlez des lignes directrices spécifiques sur les niveaux de capitaux ou les critères de conditions financières.

Le sénateur Hervieux-Payette : Cela fait à peu près trois ou quatre cents pages. Cela va dans le détail de l'administration, et une armée d'employés de l'Inspecteur général des institutions financières étudie ces directives. Il y a un lien avec les impartitions, donc avec le fait que les banques font effectivement traiter des données à l'extérieur. Il y a même une directive à cet effet. Qui donc a l'autorité finale? Est-ce que vous vous assoyez à la même table? Est-ce que vous avez un mot à dire? Dans le cas des lignes directrices sur les impartitions, avez-vous un mot à dire? Peut-on envoyer des traitements de données, que ce soit en Chine, en Inde ou aux États-Unis, et qu'éventuellement, les lois canadiennes ne soient pas respectées dans le cadre de ces institutions financières canadiennes?

M. Salembier : Le Bureau du surintendant des institutions financières, qui est responsable des lignes directrices dont vous parlez, c'est-à-dire des conditions dans lesquelles on peut utiliser une compagnie de l'extérieur pour faire le traitement des données, et les coûts et bénéfices de telles lignes directrices, en général, c'est à lui que revient la responsabilité d'évaluer cela.

Dans le cas de la protection des renseignements privés en traitement hors du pays, cela implique d'autres agences, comme celle du Commissariat à la protection de la vie privée. C'est peut-être une bonne idée de demander à ces agences si elles ont fait des analyses spécifiques des coûts et des bénéfices des lignes directrice spécifiques.

Le sénateur Hervieux-Payette : Ma conclusion, monsieur le président, c'est que vous avez été responsable de la nouvelle loi, mais au plan de l'administration de la loi, vous ne supervisez pas l'implantation des différentes sections de la loi qui touchent le nombre d'agences chargées de la mettre en place. Je pensais que le ministère des Finances avait le dernier mot, parce qu'il doit y avoir une cohésion entre tout ce monde. Je trouve bizarre que chacun puisse changer ces règlements, intervenir, et sans que vous ayez au moins un pouvoir de coordination et de concertation. Autrement, il me semble qu'on additionne les réglementations,

expense. There should be an authority, independent of these bodies, that determines which costs will be borne by the consumer for all of the statutory requirements on financial institutions.

[English]

The Chairman: A short response to that question, please, if you want to go on record with that.

Mr. Salembier: When it comes to the financial regulatory sector as a whole, the ultimate responsibility lies with Parliament.

Senator Hervieux-Payette: Regulations.

Mr. Salembier: They sunset every five years, so that is an opportunity to review at the greatest level of detail any of the provisions, including the authorities provided to the various regulatory agencies.

The Chairman: I think the senator also talked about regulation between the reviews. Do you want to talk about that? I believe that was the thrust of her question. Was it possible between the reviews for the government to utilize its regulatory power to mix and match when problems arise?

Mr. Salembier: I am afraid I do not have too much more to add on that one.

The Chairman: To be fair to the witness, that might need to go to a higher level. Perhaps we might think about that.

Our final questioner on our first round is Senator Moore. As you know, as our audience perhaps does not know, the Senate really represents the five regions of the country. We have heard from the East, the West, Quebec, and you will hear shortly from Ontario, but now we will hear from the Maritimes and the most distinguished senator from Nova Scotia, Senator Moore, who is a long-serving member of this committee and has provided excellent work. Senator Moore.

Senator Moore: Thank you, chair.

My question relates to the previous question from Senator Hervieux-Payette. In your presentation, Mr. Salembier, you mentioned that the Financial Consumer Agency of Canada was to promote consumer awareness through advertising, through the Web site and reports, for example, on credit cards. I am not sure what that means. I am leading to the privacy issue. Does that agency have the authority to direct banks to make information available to consumers with regard to the terms of credit card transactions, and what may happen to the information that is generated by virtue of such transactions, where it is held, and that it might be given to some other institution? Most people probably think that when they do a credit card transaction the only people who know about it are the merchant and the bank. We have had recent concerns about the possibility of Canadian consumers' credit card transaction information being known to others. The recent case I heard of was a company in the United States.

toujours à la charge du consommateur. Il devrait y avoir une autorité, indépendante de ces organismes, qui décide de déterminer les coûts qui seront portés par le consommateur sur toutes les exigences légales données aux institutions financières.

[Traduction]

Le président : Pouvez-vous répondre brièvement si vous voulez vous prononcer là-dessus.

M. Salembier : En ce qui concerne le secteur de la réglementation financière, c'est en définitive le Parlement qui est responsable.

Le sénateur Hervieux-Payette : Les règlements.

M. Salembier : Ils sont réexaminés tous les cinq ans, ce qui permet d'en revoir en détail des dispositions, notamment les pouvoirs octroyés aux divers organes de réglementation.

Le président : Je crois que le sénateur parlait aussi des règlements pendant l'intervalle entre ces réexamens. Voulez-vous en parler? Je crois que c'était là-dessus que portait sa question. Durant cet intervalle, le gouvernement peut-il se servir de son pouvoir de réglementation pour faire des remaniements en cas de problème?

M. Salembier : Je crains de ne pas avoir grand-chose à ajouter à ce sujet.

Le président : Pour être juste envers le témoin, il faudrait peut-être poser la question à un niveau supérieur. Nous pourrions y réfléchir.

Le dernier intervenant pour ce premier tour de table est le sénateur Moore. Comme vous le savez, mais comme le public ne le sait peut-être pas, le Sénat représente les cinq régions du pays. Nous avons entendu des représentants de l'Est, de l'Ouest, du Québec et nous allons bientôt entendre celui de l'Ontario, mais nous passons maintenant à celui des Maritimes et à l'éminent sénateur de la Nouvelle-Écosse, le sénateur Moore, qui accomplit depuis longtemps un travail remarquable au sein de notre comité. Sénateur Moore.

Le sénateur Moore : Merci, monsieur le président.

Ma question reprend celle qu'a posée le sénateur Hervieux-Payette. Dans votre exposé, monsieur Salembier, vous disiez que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada devrait sensibiliser les consommateurs en se servant de la publicité, du site Web et des rapports sur les cartes de crédit par exemple. Je ne suis pas sûr de bien comprendre, car j'ai l'impression qu'il y a une question de protection des renseignements personnels. Cette agence a-t-elle le pouvoir d'exiger que les banques informent les consommateurs des conditions des transactions effectuées par carte de crédit et leur expliquent ce que deviennent les informations obtenues par le biais de ces transactions, et leur disent que ces informations peuvent être transmises à d'autres institutions? La plupart des gens pensent que, quand ils effectuent une transaction par carte de crédit, seul le commerçant et la banque sont au courant. Or, on s'inquiète depuis quelque temps du fait que les informations

Therefore, that information might be caught up in the Patriot Act of that country and be made available to investigatory agencies, which is not, I think, what Canadian consumers signed on for when they got that credit card. I think Senator Hervieux-Payette asked for a response on that and you mentioned the federal government and the privacy officer. Who in the federal government?

Mr. Salembier: The privacy commissioner is the organization I meant.

Senator Moore: You meant just that one office.

Mr. Salembier: It was probably due to my garbled French that it maybe was not clearly communicated, but yes, the Office of the Privacy Commissioner is looking at that question and the rights of Canadians under the PIPEDA, Personal Information Protection and Electronic Documents Act.

Senator Moore: Does the Financial Consumer Agency of Canada not have any authority to require banks to make it known to consumers who might want to use more of their cards that this can happen to their information?

I think that this is a very large issue. I do not think that Canadian consumers were ready for this or were aware this could possibly happen. They probably thought that, as I mentioned earlier, it was information that could only be known between themselves and their respective banking institutions.

The Chairman: It is something that has come to our attention recently. It is a concern. It has been raised in the Senate. It is something of which consumers are not aware. Perhaps you might want to consider what, if anything, is being done. I think it goes probably beyond the Privacy Commissioner, but —

Senator Moore: So do I.

The Chairman: Perhaps you might want to consider that and return to it. Just give us something in writing on that, because it is an issue of some concern in the area of consumer protection and therefore I think the senator properly raises it with you. We caught you unawares a little because it is a new issue. To be fair, you might go back and write to the clerk, we will circulate your answer to all members of the committee and it will be part of the record.

[Translation]

Senator Massicotte: My question has to do with competition. It was mentioned earlier that there are five or six new competitors in Canada, which is not many at all. Two structural changes have been made to our regulations in the past 10 to 15 years, and despite that, there is still very little competition. In a few months or years, the issue of bank mergers is going to come up. Canadians may be open to bank mergers, but they would like to know whether there will be enough competition and whether

concernant les transactions par carte de crédit des Canadiens pourraient être transmises à d'autres personnes. Récemment, j'ai entendu parler d'une entreprise aux États-Unis. En vertu du Patriot Act de ce pays, il se pourrait que ces informations soient transmises à des organismes d'enquête, ce qui n'est pas du tout ce à quoi les consommateurs canadiens consentent quand ils prennent une carte de crédit. Je crois que le sénateur Hervieux-Payette vous a demandé votre avis à ce sujet, et que vous avez parlé du gouvernement fédéral et de l'agent de la protection de la vie privée. De qui parlez-vous au gouvernement fédéral?

M. Salembier : Je voulais parler du commissaire à la protection de la vie privée.

Le sénateur Moore : Uniquement de son bureau.

M. Salembier : C'est peut-être parce que je ne m'exprime pas très bien en français que je ne me suis pas bien fait comprendre, mais effectivement le Bureau du commissaire à la protection de la vie privée examine cette question et la question des droits des Canadiens dans le cadre de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

Le sénateur Moore : L'Agence de la consommation en matière financière du Canada ne peut-elle pas exiger que les banques expliquent cette possibilité de détournement des informations aux consommateurs qui veulent utiliser leur carte?

Je crois que c'est un très vaste problème. Je n'ai pas l'impression que les consommateurs canadiens aient été prêts à cela ou se doutaient que cela risquait d'arriver. Je pense qu'ils croyaient plutôt, comme je le disais, qu'ils ne partageaient ces informations qu'avec leurs établissements bancaires.

Le président : C'est quelque chose qui a été porté récemment à notre attention. C'est préoccupant. La question a été évoquée au Sénat. Les consommateurs ne sont pas au courant de cette situation. Vous pourriez peut-être vous renseigner sur ce que l'on fait le cas échéant. Je crois que cela va au-delà du commissaire à la protection de la vie privée, mais...

Le sénateur Moore : Moi aussi.

Le président : Vous pourriez peut-être creuser la question. Envoyez-nous quelque chose par écrit là-dessus, car c'est un problème préoccupant de protection des consommateurs et je pense donc que le sénateur a raison de vous poser la question. Nous vous avons pris un peu par surprise parce que c'est quelque chose de récent. Peut-être pourriez-vous envoyer quelque chose par écrit au greffier qui distribuera votre réponse à tous les membres du comité pour qu'elle soit incluse au compte rendu.

[Français]

Le sénateur Massicotte : Ma question porte sur la compétition. On a fait remarquer tantôt qu'on a eu cinq ou six nouveaux compétiteurs au Canada, ce qui est très peu. Deux changements structurels ont été faits dans nos règlements depuis dix à 15 ans, et malgré cela, on a encore peu de compétition. D'ici quelques mois ou quelques années, on va parler de fusion des banques. Les Canadiens et les Canadiennes sont potentiellement ouverts à la fusion des banques, mais ils aimeraient savoir si la compétition

services will be available. Are there other regulations being contemplated or other possible structural changes to encourage competition?

[English]

Mr. Salembier: At this point, we do not have in mind additional changes to encourage further competition. We are of the view that the steps that were taken in Bill C-8 were quite positive in that regard. Again, I would mention that it is not only the actual new entry that counts, it is the threat of new entry and the impact that has on the pricing and product decisions of existing players in the market.

A number of products have been introduced by the large banks in response to some product innovations that were brought in by some of the smaller entrants. Just looking at the market share of those smaller entrants would tend to underestimate the impact on the marketplace of the possibility of new entrants.

The question that you raised with respect to bank mergers is one that I have discussed before this committee on other occasions. However, I can tell you that if we were to look at a bank merger sometime in the future, the impact on competition and on the choices available to Canadian consumers of financial services would be front and centre among the public interest considerations that the government would bring to bear on any such decision.

[Translation]

Senator Massicotte: I agree when it comes to credit cards. We have seen that Americans setting up shop in Canada generate a lot of competition. That is not such a bad thing. Even the banks admit that there is not much competition over bank loans as such, loans to individuals and SMEs. A number of banks are showing less interest in making bank loans. The newspapers keep saying that big business is less interested in bank loans if there is no link with investment banking. Changes have been made twice, and things still are not improving.

Mr. Salembier: In terms of loans to SMEs, at the time of Bill C-8, we set up a statistical program to study issues related to loans to small and medium-sized enterprise. There is a series of studies that are done every three years on the demand and supply of loan services. There are two different overviews. In the most recent study, we discovered that authorizations to SMEs, that is, loan amounts authorized by banks and the SME loan provider group, have recently gone up. The amount currently requested by those taking out a loan has gone down, but authorizations are up.

[English]

When it comes to the comparisons with the American banking system, we take the view, and competition authorities generally take the view, that you have to be careful in looking at the Canadian banking system, which is six large banks, and the thousands of banks that are active in the United States, since their banking markets are much more regionally fragmented than ours.

sera adéquate et si les services seront disponibles. Y a-t-il d'autres règlements qu'on considère ou d'autres changements structurels disponibles pour encourager la compétition?

[Traduction]

M. Salembier : Pour l'instant, nous n'envisageons pas d'autres modifications pour renforcer la concurrence. Nous estimons que les mesures prises avec le projet de loi C-8 ont été très positives. Encore une fois, ce ne sont pas seulement les nouveaux venus qui comptent, c'est la menace de leur arrivée et les répercussions que cela a sur les décisions en matière d'établissement du prix et en matière de produits que prennent les intervenants sur le marché.

Les grandes banques ont lancé divers produits pour contrer certains produits novateurs proposés par les plus petites institutions. Si l'on se contente de regarder la part de marché de ces petites institutions, on sous-estime les répercussions sur le marché de l'arrivée éventuelle de nouveaux acteurs.

Nous avons déjà discuté en d'autres occasions de la question que vous posez à propos des fusions bancaires. Toutefois, je peux vous dire que si nous sommes amenés à examiner une fusion bancaire à l'avenir, les répercussions sur la concurrence et sur les choix de services disponibles offerts aux Canadiens seront au cœur des considérations d'intérêt public dont tiendra compte le gouvernement pour cette décision.

[Français]

Le sénateur Massicotte : Je suis d'accord en ce qui a trait aux cartes de crédit. On a vu que les Américains qui s'installent au Canada occasionnent beaucoup de compétition. Ce n'est pas si pire. Même les banques admettent qu'il n'y a pas beaucoup de compétition sur le plan des prêts bancaires comme tels, des prêts aux particuliers et des PME. Plusieurs banques se montrent moins intéressées à faire des prêts bancaires. On lit continuellement dans les journaux que les grosses boîtes sont moins intéressées par les prêts bancaires s'il n'y a pas un lien avec l'« investment backing ». On a changé deux fois et encore, cela ne s'améliore pas.

M. Salembier : Par rapport aux prêts aux PME, on a mis en place, à l'époque du projet de loi C-8, un programme d'études statistiques qui traite des questions de prêts aux petites et moyennes entreprises. Il y a une série d'études qui sont faites à tous les trois ans sur l'offre de services de prêts et sur la demande. Il y a deux survols différents. Nous avons découvert, avec la plus récente étude, que les autorisations aux PME, c'est-à-dire les montants de prêts autorisés par les banques et le groupe fournisseur de prêts aux PME, ont augmenté récemment. Le montant actuellement demandé par ceux qui contractent un prêt a diminué, mais les autorisations ont augmenté.

[Traduction]

Quand on compare notre système au système bancaire américain, il faut à notre avis, et les autorités de la concurrence sont de la même opinion, prendre soin de bien distinguer notre système bancaire au Canada, avec nos six grandes banques, et les milliers de banques des États-Unis, qui ont un marché beaucoup plus fragmenté que le nôtre. Il y a peut-être 7 000 banques aux

It may well be that there are 7,000 banks in the U.S. and only 74 in Canada. However, many American banking markets are dominated by either a single or very small number of institutions, whereas in Canadian banking markets, our largest institutions tend to be active on a much broader national scale. The comparison is certainly not a one to one.

The Chairman: I will exact some discipline here. Senator Tkachuk has a brief supplemental, and I will ask you some brief questions. Hopefully the answers will be brief, but if that is not possible, you can get them to us in writing because we are running out of time.

Senator Tkachuk: I have a follow-up to what Senator Massicotte was asking about, and what I had asked about earlier. On the question of new entrants, do you have a lot of applications? Are some waiting to be approved? How many have you turned down? In other words, I am trying to get a feeling for how we are doing as far as interest in the marketplace in entering the banking business is concerned.

Mr. Salembier: Among my responsibilities is recommending to the Minister of Finance approvals of new incorporations. I can tell you I signed one earlier this week, so there are applications in the pipeline. These are from a wide variety of players, some of them parts of larger conglomerates and some of them small entrepreneurial operations. We will get you information on the actual number and capitalization of the new entrants today.

The Chairman: That would be very helpful.

I have a couple of short questions, one of them dealing with consumer protection. ATM machines are growing in utilization. I notice that the rate for service charges varies from \$1.50 to \$3 in various places. I think it was \$3 and \$2.50 that I saw recently. My first understanding was that if you were a customer of one of the chartered banks and used the ATM machine, as in the case of my particular bank, there is no apparent charge for withdrawing cash. Is there some supervision with respect to that? It seems to me, going back to Senator Plamondon's point, that if you are taking \$20 or \$30 out, for the low-income consumer, a \$2 or \$2.50 charge is a lot of money for a transaction that was supposed to be, in effect, an efficient service to reduce costs at the branches. Have you any brief comment about that?

Mr. Salembier: We do not regulate prices of specific services like ATM transactions. The consumer agency does have a banking services calculator, which individual Canadians can have access to and which gives them a clear idea, based on their needs for financial services — the number of transactions they do per month, the kinds of transactions, where they do them — what the cheapest banking product offerings are. People can make use of that, and I have done it myself; it does work. However, we do not regulate the institutions specifically as regards those fees.

États-Unis contre seulement 74 au Canada. Néanmoins, de nombreux marchés bancaires aux États-Unis sont dominés par une seule ou quelques institutions, alors que sur les marchés bancaires du Canada, nos grandes institutions sont actives à beaucoup plus grande échelle. On ne peut donc pas faire de comparaison directe.

Le président : Je vais devoir faire preuve de discipline. Le sénateur Tkachuk a une brève question supplémentaire à poser, et j'en aurai ensuite quelques-unes moi-même. J'espère que vos réponses seront brèves, mais si ce n'est pas possible, vous pourrez les compléter par écrit car nous allons être à court de temps.

Le sénateur Tkachuk : Je voudrais enchaîner sur la question qu'a posée le sénateur Massicotte, et celle que j'avais posée auparavant. Avez-vous beaucoup de demandes de nouveaux établissements? Y en a-t-il qui attendent simplement leur autorisation? Combien en avez-vous rejeté? Autrement dit, j'aimerais savoir s'il y a beaucoup d'institutions qui souhaiteraient se lancer dans le secteur bancaire.

M. Salembier : Je suis entre autres chargé des recommandations au ministre des Finances en ce qui concerne l'approbation de nouvelles incorporations. Je peux vous dire que j'en ai signé une au début de la semaine, donc il y a des demandes actives. Ce sont toutes sortes d'organismes, certains faisant partie de vastes conglomerats alors que d'autres sont de petites entreprises. Nous vous transmettrons des renseignements sur le nombre et le capital des nouveaux venus sur le marché actuel.

Le président : Ce serait très utile.

J'ai deux courtes questions, dont l'une concerne la protection des consommateurs. Les guichets automatiques sont de plus en plus utilisés. Je constate que les frais de services vont de 1,50 \$ à 3 \$. Je crois que j'en ai vu récemment à 3 \$ et à 2,50 \$. J'avais cru au départ que quand on était client d'une banque à charte et qu'on se servait d'un guichet automatique, comme dans le cas de ma propre banque, il n'y avait pas de frais si l'on retirait de l'argent. Est-ce qu'on surveille cette activité? Je trouve, pour revenir à ce que disait le sénateur Plamondon, que quand on fait payer 2 \$ ou 2,50 \$ à un consommateur à faible revenu qui retire 20 \$ ou 30 \$ à la machine, c'est beaucoup d'argent pour une transaction qui était censée accroître l'efficacité du service en réduisant les coûts dans les succursales. Avez-vous une brève réponse à ce sujet?

M. Salembier : Nous ne réglementons pas le tarif de services particuliers tels que les transactions au GAB. L'Agence de la consommation a un indicateur de services bancaires auquel les Canadiens peuvent avoir accès pour savoir clairement, en fonction de leurs besoins en services financiers — le nombre de transactions qu'ils effectuent chaque mois, le type de transaction et le lieu où ils les effectuent — quels sont les services les plus avantageux. On peut consulter ce service, et je l'ai fait moi-même : il fonctionne bien. Toutefois, nous ne réglementons pas ces frais imposés par les établissements bancaires.

I can tell you there is a lot of innovation in the industry in respect of arrangements for utilization of ATM machines. There was an announcement last week from one large Canadian financial institution of an agreement to provide access to its ATM network to another bank's customers free of charge.

The Chairman: My staff asked me to ask you a question but you can respond to us in writing. Which financial institutions own white label machines and what is the nature of those? What are the costs? We are not asking to regulate the cost, but it would be of public interest to understand that and what the spread is across the country. I find an ATM in one part of the country has much higher charges than the machine locally. I thought we were planning to spread the costs, but that is for in writing.

This question may not be fair, but I think it is appropriate to ask you on behalf of the committee. As you have pointed out, the new regime of consumer protection is relatively new. It has really been in operation a little more than two or three years. At this juncture, do you have any recommendations to make to this committee with respect to either legislative or regulatory changes that would be applicable to financial institutions to provide consumer protection? In other words, is there anything that you would like to tell us about, in the legislation or in the regulatory framework, that you think could be quickly amended to improve the protection of consumers?

Senator Angus: I do not think that is unfair. I think that is a good question.

The Chairman: By the way, if you want to consider it, we will understand that. It is an important question because that is really the heart of our mandate.

Mr. Salembier: It is not something I can provide to you here today. I can say we are reviewing all the provisions of the regulatory framework, including those pertaining to consumers, in preparation for the next round of financial sector reforms, which comes up in a couple of years' time.

The Chairman: We would be interested in anything you think is obvious that could be done quickly, because we intend to make an interim report in the near future and we will focus on that. We seek your assistance as the senior official responsible for this aspect.

Senator Moore: I have been prompted by Senator Plamondon to think about what a consumer signs on for when he or she applies for a credit card. The same situation exists when you apply for a life insurance policy. There is a little paragraph at the bottom authorizing the release of information. Where does that go? Can that be sent out internationally, to people whom the applicant never thought might be the recipient of personal and private information? Who is looking after that?

Mr. Salembier: It is under the Privacy Act.

Ce secteur innove énormément dans les diverses utilisations des GAB. La semaine dernière, une grande institution financière canadienne a annoncé une entente garantissant aux clients d'une autre banque la possibilité d'utiliser sans frais son réseau de GAB.

Le président : Mes adjoints m'ont demandé de vous poser une question à laquelle vous pourrez répondre par écrit. À quelles institutions financières appartiennent les guichets automatiques indépendants, communément appelés guichets à autocollant blanc, et en quoi consistent-ils? Quels sont leurs coûts? Nous ne vous demandons pas de réglementer le coût, mais il serait bon de comprendre cela dans l'intérêt public et de savoir dans quelle mesure ils sont répandus dans le pays. Je constate qu'un GAB dans une région du pays impose des frais beaucoup plus élevés au niveau local. Je croyais que l'idée était de répartir les coûts, mais vous pourrez répondre à tout cela par écrit.

Ce n'est peut-être pas juste de vous poser la question, mais il me semble que le comité est en droit de vous la poser. Comme vous le dites, le nouveau régime de protection des consommateurs est relativement récent. Il ne fonctionne que depuis un peu plus de deux ou trois ans. Avez-vous des recommandations de changement à apporter à la loi ou à la réglementation pour assurer une meilleure protection des consommateurs à l'égard des institutions financières? Autrement dit, y a-t-il selon vous des changements que nous pourrions apporter rapidement à la loi ou à la réglementation pour améliorer la protection des consommateurs?

Le sénateur Angus : Ce n'est pas injuste. Je trouve que c'est une excellente question.

Le président : Au fait, si vous voulez y réfléchir, nous comprendrons parfaitement. C'est une question importante parce qu'elle est au cœur de notre mandat.

M. Salembier : Je ne peux pas vous donner cette réponse aujourd'hui. Je peux vous dire que nous revoyons toutes les dispositions du cadre de réglementation, notamment celles qui concernent les consommateurs, en prévision du nouveau cycle de réforme du secteur financier, dans environ deux ans.

Le président : Faites-nous savoir tout ce qui pourrait manifestement être fait rapidement, car nous avons l'intention de rédiger dans un avenir proche un rapport intérimaire et nous nous concentrerons là-dessus. Donc, nous comptons sur votre aide puisque vous êtes la principale autorité responsable de la question.

Le sénateur Moore : Le sénateur Plamondon m'a fait m'interroger sur l'engagement que signe le consommateur lorsqu'il demande une carte de crédit. C'est la même chose quand on fait une demande d'assurance-vie. Il y a un petit paragraphe au bas de la page qui autorise la divulgation d'information. Où vont ces informations? Peuvent-elles être transmises à l'étranger, à des gens auxquels le demandeur ne croirait jamais qu'on peut transmettre des renseignements sur sa vie privée? Qui s'occupe de cela?

M. Salembier : Cela relève de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Senator Moore: When coming back with the answers to the other questions I asked with regard to consumer protection, you might consider that as well. I can see where we will get caught up in that too, if we do not put some measures in place to protect Canadian consumers.

The Chairman: I am being indulgent with my colleagues but this has become a fascinating subject for all of us. We think this is important. Senator Massicotte has the last question and it will be short.

Senator Massicotte: On the same line of thought, on the life insurance side, American companies are basically using the Internet to track sites the potential future client visited. If you visited a cancer site 20 times in the last two months, I would suspect that you may have genetic concerns about cancer. Are there any regulations in Canada whereby we control access to private information, including information about computer hits and so on?

Mr. Salembier: As it pertains to computer hits, I could not tell you if the exchange of cookies is covered or not by the Privacy Act. I honestly could not say. It is certainly an interesting question, but the Privacy Act would be the main Canadian piece of legislation that would pertain to that.

Senator Massicotte: Thank you.

The Chairman: I want to thank the witness and his advisers very much. This has been helpful and useful. It has allowed us to get our heads around the subject matter, the complexity of it, and I apologize that it has taken more time than we thought, but it indicates how interesting your evidence was and how interested senators were in the topic. We would like materials from you in writing, and we may, if we are not satisfied, have you back for another short round to respond to some questions, but I want to thank you and your group again for coming today.

Senator Angus: In terms of the material you will send us, you did mention the wise persons' report. Do you have copies of that report? It is a subject on which this committee has always been helpful. I even asked Mr. Phelps and he said he did not know where all the reports are. How do you get one? Will you send all of us one?

Mr. Salembier: We will dig up as many as we can. It is a popular document, but I am sure we can come up with some for this committee.

Senator Angus: Perhaps the clerk could follow up, because it is a key document and I am amazed that this committee has not seen it.

The Chairman: Thank you.

Senator Moore: I move:

That the following budget application for a special study on the present state of the domestic and international financial system for the fiscal year ending March 31, 2005 be concurred in; and,

Le sénateur Moore : Quand vous nous enverrez vos réponses aux autres questions que j'ai posées à propos de la protection des consommateurs, vous pourriez peut-être parler de cela aussi. J'ai l'impression que nous allons être entraînés là-dedans aussi si nous ne prenons pas des mesures pour protéger les consommateurs canadiens.

Le président : Je fais preuve d'indulgence envers mes collègues, mais c'est un sujet qui nous fascine tous. C'est important. Le sénateur Massicotte va pouvoir poser une dernière question très brève.

Le sénateur Massicotte : Dans le même ordre d'idées, à propos de l'assurance-vie, les entreprises américaines se servent d'Internet pour voir quels sites le client potentiel a visités. Si vous êtes allé sur un site concernant le cancer 20 fois au cours des deux derniers mois, je vais me dire que vous avez des préoccupations génétiques à propos du cancer. Y a-t-il au Canada des règlements contrôlant l'accès à des renseignements personnels, notamment la fréquentation de sites Internet sur l'ordinateur, et cetera?

M. Salembier : En ce qui concerne la consultation de sites Internet, je ne peux pas vous dire si la Loi sur la protection des renseignements personnels couvre les mouchards électroniques. Franchement, je ne sais pas. C'est une question intéressante, mais c'est essentiellement de la Loi sur la protection des renseignements personnels qu'elle relève.

Le sénateur Massicotte : Merci.

Le président : Je remercie le témoin et ses conseillers. Cette séance a été très utile, elle nous a permis de nous plonger dans le sujet, d'en jauger la complexité et je suis désolé d'avoir dépassé le temps prévu, mais cela montre bien l'intérêt suscité par votre témoignage et l'intérêt que portent les sénateurs à ce sujet. Nous attendons vos réponses écrites et nous pourrions éventuellement, si nous ne sommes pas satisfaits, vous demander de revenir brièvement répondre à quelques questions, mais quoi qu'il en soit, merci à vous et à vos collaborateurs d'être venus nous rencontrer aujourd'hui.

Le sénateur Angus : À propos de ces documents que vous allez nous envoyer, vous avez parlé du rapport des sages. En avez-vous des exemplaires? Notre comité a toujours eu un rôle utile à jouer à ce sujet. J'ai posé la question à M. Phelps qui m'a dit qu'il ne savait pas où étaient tous les rapports. Comment peut-on en obtenir un? Allez-vous nous en envoyer un?

M. Salembier : Nous allons essayer d'en trouver le plus possible. C'est un document populaire, mais je suis sûr que nous allons pouvoir en trouver quelques-uns pour le comité.

Le sénateur Angus : Le greffier pourrait faire le suivi, car c'est un document essentiel et je suis sidéré de voir que nous ne l'avons pas eu.

Le président : Merci.

Le sénateur Moore : Je propose :

Que la demande budgétaire qui suit concernant une étude spéciale sur la situation actuelle du régime financier canadien et international, relativement à l'exercice se terminant le 31 mars 2005, soit adoptée; et

That the Chair submit same to the Standing Committee on Internal Economy, Budgets and Administration.

Professional and Other Services	\$ 25,750
Transportation and communications	\$ 69,070
Other Expenditures	<u>\$ 3,000</u>
TOTAL	\$ 97,820

The Chairman: Are there any questions or comments about this? We did discuss this in the past. There are no questions. All those in favour?

Hon. Senators: Agreed.

Senator Moore: I move:

That the following budget application for the fiscal year ending March 31, 2005 be concurred in, and, subject to the approval of the Senate to the proposed terms of reference on charitable giving,

That the Chair submit same to the Standing Committee on Internal Economy, Budgets and Administration.

Professional & Other Services	\$ 23,000
Transportation and communications	\$ 0
Other Expenditures	<u>\$ 2,000</u>
TOTAL	\$ 25,000

The Chairman: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: I move:

That the following budget application for the study of legislation for the fiscal year ending March 31, 2005 be concurred in; and,

Que le président soumette cette demande budgétaire au Comité permanent de la régie interne, des budgets et de l'administration.

Services professionnels et autres	25 750 \$
Transport et communications	69 070 \$
Autres dépenses	<u>3 000 \$</u>
TOTAL	97 820 \$

Le président : Y a-t-il des questions ou commentaires? Nous en avons déjà discuté. Il n'y a pas de questions. Êtes-vous d'accord?

Des voix : D'accord.

Le sénateur Moore : Je propose :

Que la demande budgétaire qui suit, relativement à l'exercice se terminant le 31 mars 2005, soit adoptée et, si le Sénat approuve l'ordre de renvoi proposé à l'égard de l'étude des dons de charité,

Que le président soumette cette demande budgétaire au Comité permanent de la régie interne, des budgets et de l'administration.

Services professionnels et autres	23 000 \$
Transport et communications	0 \$
Autres dépenses	<u>2 000 \$</u>
TOTAL	25 000 \$

Le président : Êtes-vous d'accord?

Des voix : D'accord.

Le président : Je propose :

Que la demande budgétaire qui suit concernant l'étude de projets de loi, relativement à l'exercice se terminant le 31 mars 2005, soit adoptée; et

That the Chair submit same to the Standing Committee on Internal Economy, Budgets and Administration.

Professional & Other Services	\$ 6,800
Transportation and communications	\$ 0
Other Expenditures	\$ 7,500
TOTAL	\$ 14,300

The Chairman: Are there questions or comments about this motion? Again, we discussed this briefly in the past. There are no questions. All those in favour?

Hon. Senators: Agreed.

Senator Moore: I move

That the following budget application for a special study on consumer issues arising in the financial services sector for the fiscal year ending March 31, 2005 be concurred in; and,

That the Chair submit same to the Standing Committee on Internal Economy, Budgets and Administration.

Professional & Other Services	\$ 23,000
Transportation and communications	\$ 0
Other Expenditures	\$ 2,000
TOTAL	\$ 25,000

The Chairman: That is a very cost-effective budget, Senator Moore. Questions or comments about this?

Senator Plamondon: Will that cover what we want to know about the information that goes to the United States under the Patriot Act?

The Chairman: I think that we have already asked the last witness those questions. If we are not satisfied we can go further, but it is certainly within the ambit of these costs. If we do not get enough information and the committee is not satisfied, we will proceed to expand it. The idea is to get the evidence and see where it takes us, but this is very cost efficient.

Senator Plamondon: There were many answers that he could not provide and perhaps the answers will not be satisfactory.

The Chairman: Well, we will wait to hear from other witnesses and then we will decide whether to take it from this. I think the costs are sensitive. All those in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: We will proceed in camera to consider our draft agenda and other matters.

The committee continued in camera.

Que le président soumette cette demande budgétaire au Comité permanent de la régie interne, des budgets et de l'administration.

Services professionnels et autres	6 800 \$
Transport et communications	0 \$
Autres dépenses	7 500 \$
TOTAL	14 300 \$

Le président : Y a-t-il des questions ou commentaires? Encore une fois, nous en avons déjà discuté brièvement. Il n'y a pas de questions. Êtes-vous d'accord?

Des voix : D'accord.

Le sénateur Moore : Je propose :

Que la demande budgétaire qui suit concernant une étude spéciale sur les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers, relativement à l'exercice se terminant le 31 mars 2005, soit adoptée; et

Que le président soumette cette demande budgétaire au Comité permanent de la régie interne, des budgets et de l'administration.

Services professionnels et autres	23 000 \$
Transport et communications	0 \$
Autres dépenses	2 000 \$
TOTAL	25 000 \$

Le président : C'est un budget très efficace, sénateur Moore. Y a-t-il des questions ou commentaires?

Le sénateur Plamondon : Est-ce que cela couvre ce que nous voulons savoir sur les renseignements transmis aux États-Unis dans le cas de la Patriot Act?

Le président : Nous avons déjà posé ces questions au dernier témoin. Si nous ne sommes pas satisfaits, nous pourrions approfondir ce point, mais il est inclus dans ces coûts. Si nous n'avons pas assez de précisions et que nous ne sommes pas satisfaits, nous élargirons la question. Nous voulons obtenir des renseignements pour voir où cela nous mène, mais tout cela est très efficace sur le plan des coûts.

Le sénateur Plamondon : Il y a beaucoup de réponses qu'il n'a pas été en mesure de nous donner et ces réponses ne seront peut-être pas satisfaisantes.

Le président : Attendons d'avoir entendu les autres témoins et nous verrons ce que nous ferons. Je pense que les coûts sont raisonnables. Vous êtes d'accord?

Des voix : D'accord.

Le président : Nous allons continuer à huis clos pour examiner notre projet d'ordre du jour et d'autres questions.

La séance se poursuit à huis clos.



If undelivered, return COVER ONLY to:

Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Thursday, November 18, 2004

Department of Finance:

Gerry Salembier, Director, Financial Institutions Division;
Beth Woloski, Chief, Consumer Issues, Financial Institutions
Division;
Manuel Dussault, Senior Economist, Consumer Issues, Financial
Institutions Division;
David Smith, Economist, Consumer Issues, Financial Institutions
Division.

TÉMOINS

Le jeudi 18 novembre 2004

Ministère des finances :

Gerry Salembier, directeur, Division des institutions financières;
Beth Woloski, chef, Questions touchant les consommateurs,
Division des institutions financières;
Manuel Dussault, économiste principal, Questions touchant les
consommateurs, Division des institutions financières;
David Smith, économiste, Questions touchant les consommateurs,
Division des institutions financières.