



First Session
Thirty-eighth Parliament, 2004-05

SENATE OF CANADA

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

Banking, Trade and Commerce

Chair:

The Honourable JERAHMIEL S. GRAFSTEIN

Wednesday, May 4, 2005
Thursday, May 5, 2005

Issue No. 12

Eleventh and twelfth meetings on:

Consumer issues arising in
the financial services sector

and

First and second meetings on:

Bill S-25, An Act to amend the Act of
incorporation of The General Synod
of the Anglican Church of Canada

INCLUDING:

THE FOURTEENTH REPORT OF THE COMMITTEE
(Bill S-25, An Act to amend the Act of
incorporation of The General Synod
of the Anglican Church of Canada)

WITNESSES:

(See back cover)

Première session de la
trente-huitième législature, 2004-2005

SÉNAT DU CANADA

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

Banques et du commerce

Président :

L'honorable JERAHMIEL S. GRAFSTEIN

Le mercredi 4 mai 2005
Le jeudi 5 mai 2005

Fascicule n° 12

Onzième et douzième réunions concernant :

Les questions concernant les consommateurs
dans le secteur des services financiers

et

Première et deuxième réunions concernant :

Le projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi
constituant en corporation « The General Synod
of the Anglican Church of Canada »

Y COMPRIS :

LE QUATORZIÈME RAPPORT DU COMITÉ
(Le projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi
constituant en corporation « The General Synod
of the Anglican Church of Canada »)

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. Kelleher, P.C.	* Kinsella (or Stratton) Massicotte Moore Oliver Plamondon Tkachuk
--	--

*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 Meighen (*May 4, 2005*).

The name of the Honourable Senator Rompkey, P.C. substituted for that of the Honourable Senator Harb (*May 5, 2005*).

The name of the Honourable Senator Harb substituted for that of the Honourable Senator Rompkey, P.C. (*May 5, 2005*).

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. Kelleher, C.P.	* Kinsella (ou Stratton) Massicotte Moore Oliver Plamondon Tkachuk
--	--

*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 Meighen (*le 4 mai 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Rompkey, C.P., substitué à celui de l'honorable sénateur Harb (*le 5 mai 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Harb substitué à celui de l'honorable sénateur Rompkey, C.P. (*le 5 mai 2005*).

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate*, Wednesday, March 23, 2005.

Resuming debate on the motion of the Honourable Senator Rompkey, P.C., seconded by the Honourable Senator Robichaud, P.C., for the second reading of Bill S-25, An Act to amend the Act of incorporation of The General Synod of the Anglican Church of Canada.

After debate,

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

The bill was then read the second time.

The Honourable Senator Rompkey, P.C., moved, seconded by the Honourable Senator Losier-Cool, that the bill be referred to the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce.

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

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mercredi 23 mars 2005

Reprise du débat sur la motion de l'honorable sénateur Rompkey, C.P., appuyée par l'honorable sénateur Robichaud, C.P., tendant à la deuxième lecture du projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada ».

Après débat,

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le projet de loi est alors lu la deuxième fois.

L'honorable sénateur Rompkey, C.P., propose, appuyé par l'honorable sénateur Losier-Cool, que le projet de loi soit renvoyé au Comité sénatorial permanent des banques et du commerce.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat,

Paul C. Bélisle

Clerk of the Senate

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, May 4, 2005
(25)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day, at 4:20 p.m., in room 9, Victoria Building, the Chair, the Honourable Jeremiah S. Grafstein, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Angus, Fitzpatrick, Grafstein, Kelleher, P.C., Massicotte, Moore, Oliver, Plamondon and Rompkey, P.C. (9).

In attendance: June Dewetering, Acting Principal, Jean Dupuis and Sheena Starky, 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 continued its consideration of consumer issues arising in the financial services sector. (*See Issue No. 1, November 18, 2004, for the full text of the Order of Reference.*)

WITNESSES:*Property and Casualty Insurance Compensation Corporation:*

Paul Kovacs, President and Chief Executive Officer;
Jim Harries, Vice-President, Operations.

Option consommateurs:

Isabelle Durand, Counsel, Responsible for budget services;
Jacques St-Amant, Analyst.

As an individual:

Robert Kyle.

The Chair made an opening statement.

Mr. Kovacs made a statement and, with Mr. Harries, answered questions.

It was agreed that the committee would proceed to clause by clause consideration of Bill S-25 on Thursday, May 5, 2005.

At 5:10 p.m., the committee suspended.

At 5:15 p.m., the committee resumed.

Ms. Durand and Mr. Kyle made statements and, with Mr. St-Amant, answered questions.

At 6:20 p.m., the committee suspended.

At 6:25 p.m., the committee resumed.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Wednesday, March 23, 2005, the committee began its consideration of Bill S-25, An Act to amend the Act of incorporation of The General Synod of the Anglican Church of Canada.

PROCÈS VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 4 mai 2005
(25)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 16 h 20, dans la pièce n° 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jeremiah S. Grafstein (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Angus, Fitzpatrick, Grafstein, Kelleher, C.P., Massicotte, Moore, Oliver, Plamondon et Rompkey, C.P. (9).

Également présents : June Dewetering, analyste principale par intérim; Jean Dupuis et Sheena Starky, 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 poursuit son examen des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. (*L'ordre de renvoi figure dans le fascicule n° 1 du 18 novembre 2004.*)

TÉMOINS :*Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD :*

Paul Kovacs, président-directeur général;
Jim Harries, vice-président, Opérations.

Option consommateurs :

Isabelle Durand, avocate, responsable des services budgétaires;
Jacques St-Amant, analyste-conseil.

À titre personnel :

Robert Kyle.

Le président fait une déclaration.

M. Kovacs fait une déclaration et, de concert avec M. Harries, répond aux questions.

Il est convenu d'entreprendre l'étude article par article du projet de loi S-25 le jeudi 5 mai 2005.

À 17 h 10, le comité suspend ses travaux.

À 17 h 15, le comité reprend ses travaux.

Mme Durand et M. Kyle font une déclaration et, de concert avec M. St-Amant, répondent aux questions.

À 18 h 20, le comité suspend ses travaux.

À 18 h 25, le comité reprend ses travaux.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 23 mars 2005, le comité examine le projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada ».

WITNESSES:

The General Synod of the Anglican Church of Canada:

The Venerable James Boyles, General Secretary;
The Honourable Ronald C. Stevenson, Chancellor.

The Venerable James Boyles and the Honourable Ronald C. Stevenson made statements and answered questions.

At 6:45 p.m., the committee adjourned to the call of the Chair.

ATTEST:

OTTAWA, Thursday, May 5, 2005
(26)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day, at 11:02 a.m., in room 9, Victoria Building, the Chair, the Honourable Jeremiah S. Grafstein, presiding.

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

In attendance: June Dewetering, Acting Principal, and Sheena Starky, Analyst, Library of Parliament.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Wednesday, March 23, 2005, the committee continued its consideration of Bill S-25, An Act to amend the Act of incorporation of The General Synod of the Anglican Church of Canada.

It was agreed that the committee proceed to clause by clause consideration of Bill S-25, An Act to amend the Act of incorporation of The General Synod of the Anglican Church of Canada.

It was moved by Senator Moore that the committee dispense with clause by clause consideration of Bill S-25 and that the Chair report the bill without amendment at the next sitting of the Senate.

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

It was agreed that observations would be appended to the report on Bill S-25.

At 11:10 p.m., the committee suspended.

At 11:12 p.m., the committee resumed.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Tuesday, November 16, 2004, the committee continued its consideration of consumer issues arising in the financial services sector. (*See Issue No. 1, November 18, 2004, for the full text of the Order of Reference.*)

TÉMOINS :

The General Synod of the Anglican Church of Canada :

Le vénérable James Boyles, secrétaire général;
L'honorable Ronald C. Stevenson, chancelier.

Le vénérable James Boyles et l'honorable Ronald C. Stevenson font une déclaration et répondent aux questions.

À 18 h 45, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le jeudi 5 mai 2005
(26)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 11 h 2, dans la pièce n° 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jeremiah S. Grafstein (*président*).

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

Également présentes : June Dewetering, analyste principale par intérim, et Sheena Starky, analyste, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 23 mars 2005, le comité poursuit son examen du projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada ».

Il est convenu que le comité procède à l'étude article par article du projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada ».

Le sénateur Moore propose que le comité passe outre à l'étude article par article du projet de loi S-25, et que le président fasse rapport du projet de loi sans amendement à la prochaine séance du Sénat.

La question, mise aux voix, est adoptée.

Il est convenu d'annexer les observations au rapport sur le projet de loi S-25.

À 11 h 10, le comité suspend ses travaux.

À 11 h 12, le comité reprend ses travaux.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 16 novembre 2004, le comité poursuit son examen des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. (*L'ordre de renvoi figure dans le fascicule n° 1 du 18 novembre 2004.*)

*WITNESSES:**Canadian Life and Health Insurance Association:*

Gregory R. Traversy, President;
 Jean-Pierre Bernier, Vice-President and General Counsel;
 James S. Witol, Vice-President, Taxation and Research.

Industry Canada:

Michael Jenkin, Director General, Office of Consumer Affairs.

Department of Finance Canada:

Gerry Salembier, Director, Financial Institutions Division,
 Financial Sector Policy Branch;
 Diane Lafleur, Director, Financial Sector Division, Financial
 Sector Policy Branch;
 Beth Woloski, Chief, Consumer Issues, Financial Institutions
 Division, Financial Sector Policy Branch;
 Terry Winsor, Chief, Intergovernmental Issues, Financial
 Sector Division, Financial Sector Policy Branch.

The Chair made an opening statement.

Mr. Traversy made a statement and, with Mr. Bernier and
 Mr. Witol, answered questions.

At 12:20 p.m., the committee suspended.

At 12:23 p.m., the committee resumed.

Mr. Salembier, Mr. Jenkin and Ms. Lafleur made statements
 and, with Ms. Woloski and Mr. Winsor, answered questions.

At 1:23 p.m., the committee adjourned to the call of the Chair.

*ATTEST:**TÉMOINS :**Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes :*

Gregory R. Traversy, président;
 Jean-Pierre Bernier, vice-président et avocat général;
 James S. Witol, vice-président, Fiscalité et recherche.

Industrie Canada :

Michael Jenkin, directeur général, Bureau de la consommation.

Ministère des Finances Canada :

Gerry Salembier, directeur, Division des institutions
 financières, Direction de la politique du secteur financier;
 Diane Lafleur, directrice, Division du secteur financier,
 Direction de la politique du secteur financier;
 Beth Woloski, chef, Questions touchant les consommateurs,
 Division des institutions financières, Direction de la
 politique du secteur financier;
 Terry Winsor, chef, Questions intergouvernementales,
 Division du secteur financier, Direction de la politique du
 secteur financier.

Le président fait une déclaration.

M. Traversy fait une déclaration et, de concert avec
 MM. Bernier et Witol, répond aux questions.

À 12 h 20, le comité suspend ses travaux.

À 12 h 23, le comité reprend ses travaux.

MM. Salembier et Jenkin et Mme Lafleur font une déclaration
 et, de concert avec Mme Woloski et M. Winsor, répondent aux
 questions.

À 13 h 23, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle
 convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Gérald Lafrenière

Clerk of the Committee

REPORT OF THE COMMITTEE

Thursday, May 5, 2005

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

FOURTEENTH REPORT

Your Committee, to which was referred Bill S-25, An Act to amend the Act of incorporation of The General Synod of the Anglican Church of Canada, has, in obedience to the Order of Reference of Wednesday, March 23, 2004, examined the said Bill and now reports the same without amendment.

Respectfully submitted,

Le président,

JERAHMIEL S. GRAFSTEIN

Chair

RAPPORT DU COMITÉ

Le jeudi 5 mai 2005

Le Comité sénatorial permanent des banques et commerce a l'honneur de présenter son

QUATORZIÈME RAPPORT

Votre Comité, auquel a été déféré le Projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada », a, conformément à l'ordre de renvoi du mercredi 23 mars 2004, étudié ledit projet de loi et en fait maintenant rapport sans amendement

Respectueusement soumis,

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, May 4, 2005

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, to which was referred Bill S-25, to amend the Act of Incorporation of The General Synod of the Anglican Church of Canada, met this day at 4:20 p.m. to give consideration to the bill; and to examine and report on consumer issues arising in the financial services sector.

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

[*English*]

The Chairman: Honourable senators, I am delighted to continue our committee's study on consumer protection items arising out of the financial services sector. We are delighted to have our first two witnesses. As you know, this is broadcast from coast-to-coast-to-coast via television and also will be seen on the World Wide Web, which goes beyond the borders of Canada, and that is all to the good because we have been getting tremendous response. Thousands of people are now watching it.

We are delighted, Mr. Kovacs and Mr. Harries, to have you here to present your case. I would hope that you follow the admonition of the clerk that we would like your comments to be as brief as possible, because the committee has read your material and we are most eager to ask you some questions.

Mr. Paul Kovacs, President and Chief Executive Officer, Property and Casualty Insurance Compensation Corporation: Thank you for the invitation and the opportunity to be here today. One of the priorities that we identified as an organization was to make ourselves as available as we can to this committee. Some of our experience working with consumers in the insurance industry could be helpful, and we are delighted to be here today.

I want to talk briefly about our organization. I am not certain committee members will be familiar with what we do. I will then talk about two things that we have done recently dealing with governance and our overall preparedness as an organization.

The Property and Casualty Insurance Compensation Corporation — PACICC — was established in 1989; we have been in place for 16 years now. Our role is to look after insurance consumers in the very unusual circumstances when an insurance company fails. We cover a broad range of insurance, dealing with auto insurance, home insurance and insurance for small business. CompCorp looks after life insurance and health, so we do not deal with those, but we would look after most other consumer issues related to the insolvency of an insurance company. Typically, the government regulator, whether federal or provincial, would identify an insurance company that was in serious jeopardy. Again, this is very rare, but if the government

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 4 mai 2005

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, auquel a été renvoyé le projet de loi C-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada », se réunit ce jour à 16 h 20 pour étudier le projet de loi et pour examiner, afin d'en faire rapport, les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers.

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

[*Traduction*]

Le président : Honorables sénateurs, je suis heureux que le comité poursuive son examen des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. Nous sommes ravis d'accueillir nos deux premiers témoins. Comme vous le savez, cette audience est télédiffusée à l'échelle du pays et pourra également être suivie sur le World Wide Web, qui s'étend bien au-delà des frontières du Canada, ce qui est tout bon, car nos travaux suscitent une formidable réaction. Les gens nous regardent par milliers.

Nous sommes ravis, monsieur Kovacs et monsieur Harries, de vous accueillir parmi nous afin que vous nous présentiez vos vues. J'ose espérer que vous tiendrez compte de l'avertissement qui vous a été donné par le greffier voulant que vos remarques soient aussi brèves que possible étant donné que les membres du comité ont lu la documentation que vous nous avez fournie et que nous brûlons d'impatience de vous poser des questions.

M. Paul Kovacs, président-directeur général, Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD : Merci de l'invitation et de l'occasion qui nous a été donnée de comparaître ici devant vous aujourd'hui. L'une des priorités que nous avons en tant qu'organisation est de faire notre maximum pour toujours être à la disposition du comité ici réuni. Notre expérience auprès de consommateurs de l'industrie des assurances pourrait vous être utile, et nous sommes ravis d'être ici aujourd'hui.

J'aimerais vous dire quelques mots au sujet de notre organisation. J'ignore si tous les membres du comité savent ce que nous faisons. Je vous entretiendrai ensuite de deux choses que nous avons faites récemment sur le plan gouvernance et préparation d'ensemble de notre organisation.

La Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD — SIMA-IARD — a été fondée en 1989 et existe donc depuis maintenant 16 ans. Notre rôle est de nous occuper des consommateurs d'assurance dans les cas très rares où la compagnie d'assurances échoue. Nous couvrons une vaste gamme de produits d'assurance, y compris assurance automobile, assurance-maison et assurance pour petites entreprises. La SIAP s'occupe d'assurance-vie et d'assurance santé, alors cela ne relève pas de nous, mais nous nous occupons de la plupart des autres questions concernant les consommateurs relativement à l'insolvabilité d'assureurs. Typiquement, l'organisme de réglementation gouvernemental, qu'il soit fédéral

does identify a company that needs to be shut down, the government would work with the court and appoint a liquidator, and our role is to be there for the liquidator to ensure that there are sufficient funds to pay all the consumers costs. We pay the claims and ensure that, coming from the surviving insurance industry, there are sufficient funds so that all consumers are looked after in a timely way. This has similarities to the role that CDIC and ComCorp play for the banking and the life industry, but we look after home insurance, auto insurance and small business insurance.

Over the 16 years that we have been in operation, 12 small insurance companies have failed. We have paid out \$100 million of claims to 100,000 Canadians. Compared to a \$35 billion a year industry, this is very small. This is unusual. This is not something that makes the headlines very often. We are there, and our role is to ensure that consumers get looked after so it stays a non-issue, and hopefully we are doing that job well. We are not well known, and that is part of our mandate. We just look after the public so that these things do not become an issue.

Over the past year, we identified two priorities that we wanted to deal with. One was governance of our own organization, and the second was preparedness.

On the governance side, we carefully looked at our procedures, because we had not done had that since we were founded, and how we operate. We decided to slim down the size of our board. Instead of having fourteen insurance companies guide the organization, we now have six. We appointed three outside public directors to give broader representation around our board. We came up with a clearer mission and guidance in terms of what our role and approach was and looked at our committee structure. All the things that good governance has required, we have now brought to the organization, and we feel comfortable with how we are now operating. The 10-part plan that was discussed by our organization is all now complete and in place.

The other part of our work over the last year was to ensure that we were properly prepared. We had dealt with a dozen insolvencies over the last number of years, all smaller companies, and our concern was this: What if a larger insolvency should occur, or what if multiple insolvencies occurred? We had identified that some of our historic practices got out of line with what was happening in other countries. We discussed this with our member insurance companies and significantly changed our preparedness. We have now better

ou provincial, identifierait une compagnie d'assurances en sérieuse difficulté. Encore une fois, cela est très rare, mais si le gouvernement identifie une compagnie qui doit fermer ses portes, il travaillera avec le tribunal et désignera un liquidateur, et notre rôle est d'être là pour le liquidateur pour veiller à ce qu'il y ait des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts aux consommateurs. Nous payons les réclamations et veillons à ce que l'industrie des assurances survivante dispose de fonds suffisants pour s'occuper dans les temps de tous les consommateurs. Il y a là des ressemblances avec le rôle que jouent la SADC et la SIAP pour les secteurs bancaire et de l'assurance-vie, mais nous, nous nous occupons d'assurance-maison, d'assurance automobile et d'assurance pour les petites entreprises.

Au cours de nos 16 années d'existence, 12 petites compagnies d'assurances ont fait faillite. Nous avons versé plus de 100 millions de dollars au titre de réclamations à quelque 100 000 Canadiens. C'est là très peu de chose pour une industrie d'une valeur de 35 milliards de dollars par an. C'est un phénomène très peu habituel. Ce n'est pas quelque chose que l'on voit souvent à la une des journaux. Nous sommes là, et notre rôle est de veiller à ce que les consommateurs soient protégés afin qu'il n'y ait pas de problème, et notre espoir est que nous fassions bien ce travail. Nous ne sommes pas bien connus, et cela fait partie de notre mandat. Nous nous occupons simplement du public afin que ces incidents ne deviennent pas des problèmes.

Au cours de l'année écoulée nous avons identifié deux priorités dont nous voulions nous occuper. La première a été la gouvernance au sein de notre propre organisation, et la deuxième a été notre état de préparation.

Côté gouvernance, nous avons fait un examen attentif de nos procédés, car nous n'avions pas fait cela depuis notre création, et nous avons également fait un examen de notre mode de fonctionnement. Nous avons décidé de réduire la taille de notre conseil d'administration. Au lieu que 14 compagnies d'assurances guident l'organisation, il n'y en a plus que six. Nous avons nommé trois administrateurs de l'extérieur afin de rendre notre conseil d'administration plus représentatif. Nous avons élaboré un énoncé de mission plus clair ainsi que des lignes directrices quant à notre rôle et à notre approche et nous nous sommes également penchés sur notre structure de comité. Nous avons intégré à l'organisation tous les éléments qu'exige la bonne gouvernance et nous sommes maintenant très à l'aise avec la façon dont nous fonctionnons. Le plan à dix éléments qui a été discuté par notre organisation est maintenant terminé et en place.

L'autre volet de notre travail au cours de la dernière année a été de veiller à ce que nous soyons préparés comme il se doit. Nous nous étions occupés au fil des ans d'une douzaine de cas d'insolvabilité, tous concernant de petites compagnies, et notre préoccupation était la suivante : qu'advient-il en cas d'insolvabilité d'une grosse compagnie ou d'insolvabilités multiples? C'est ainsi que nous avons déterminé que certaines de nos pratiques historiques ne cadraient plus avec ce qui se passait dans d'autres pays. Nous en avons discuté avec nos compagnies

operational capacity and better financial capability to look after a problem should it arise. All our practices in Canada are completely in line with the rest of the world.

For us, today is an opportunity to be available to talk to you about what we do with insurance companies on behalf of the consumers, and we hope that will be helpful guidance today and going forward. We are proud of some of the recent developments with respect to governance and preparedness as an organization.

Mr. Jim Harries, Vice-President, Operations, Property and Casualty Insurance Compensation Corporation: Mr. Chair, I have nothing further to add, but I am available to answer your questions.

Senator Angus: Gentlemen, you have been following our hearings up until now, and you understand what we are trying to find out. I understand that P&C companies are your members. Therefore, I have concluded that when you use the phrase “consumers,” you mean the policyholders of those policies issued by those companies.

Mr. Kovacs: Correct.

Senator Angus: It is not liability insurance where there might be third parties who have claims against the company’s policyholders.

Mr. Kovacs: I hope my explanation is clear. If there is a claim made by any Canadian against an insurance company the government has declared incapable of continuing and has put into liquidation, our role is to ensure that the liquidator has appropriate money to pay that company or that individual, liability, home insurance, auto insurance.

Senator Angus: So it includes liability?

Mr. Kovacs: It absolutely does. We ensure that the funds are available so that it gets paid immediately.

Senator Angus: I have what may seem to be an elementary question. A homeowner has a fire. The individual that owns the house has a policy and wants a claim. He also might have a third party suing him. Is the third party covered as well, as long as they are Canadian?

Mr. Kovacs: Correct.

Senator Angus: How many members are in your organization?

Mr. Kovacs: We have 211 insurance companies.

Senator Angus: How are you funded? Is it a percentage of net assets?

d’assurances membres et avons sensiblement modifié notre niveau de préparation. Nous sommes aujourd’hui dotés d’une meilleure capacité opérationnelle et d’une meilleure capacité financière en cas de problème. Toutes nos pratiques au Canada cadrent avec celles en vigueur dans le reste du monde.

La séance d’aujourd’hui est pour nous l’occasion de discuter avec vous de ce que nous faisons avec les compagnies d’assurances pour le compte des consommateurs, et nous espérons que cet échange sera utile dans l’immédiat et à l’avenir. Nous sommes fiers de certains des développements récents sur les plans gouvernance et état de préparation de notre organisation.

M. Jim Harries, vice-président, Opérations, Société d’indemnisation en matière d’assurances IARD : Monsieur le président, je n’ai rien à ajouter, mais je suis à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le sénateur Angus : Messieurs, vous avez suivi nos audiences tenues jusqu’ici et vous savez donc ce que nous tentons de faire. Si je comprends bien, les assureurs de biens et de risques divers sont membres de votre organisation. J’en conclus donc que lorsque vous parlez de « consommateurs » vous entendez par là les détenteurs de polices émises par ces compagnies.

M. Kovacs : C’est exact.

Le sénateur Angus : L’on ne parle pas ici d’assurance responsabilité, des tiers cherchant à obtenir une indemnisation auprès des détenteurs de police de la compagnie.

M. Kovacs : J’espère que mon explication est claire. Si une réclamation est faite par un quelconque Canadien contre une compagnie d’assurances que le gouvernement a déclarée incapable de poursuivre ses activités et devant être liquidée, notre rôle est de veiller à ce que le liquidateur dispose des sommes requises pour verser à la compagnie ou au particulier l’assurance responsabilité, l’assurance-maison ou l’assurance automobile.

Le sénateur Angus : Cela englobe donc l’assurance responsabilité?

M. Kovacs : Absolument. Nous veillons à ce que les fonds soient disponibles de façon à ce que le paiement puisse être fait immédiatement.

Le sénateur Angus : J’ai maintenant une question qui paraîtra peut-être élémentaire. Un propriétaire de maison a un incendie. Le propriétaire a une police d’assurance et veut faire une réclamation. Il y a peut-être également un tiers qui le poursuit. Le tiers est-il lui aussi couvert, tant et aussi longtemps qu’il est Canadien?

M. Kovacs : C’est exact.

Le sénateur Angus : Combien de membres compte votre organisation?

M. Kovacs : Nous regroupons 211 compagnies d’assurances.

Le sénateur Angus : Comment êtes-vous financés? Est-ce un pourcentage des avoirs nets?

Mr. Kovacs: It is based on the premiums of the insurance company. We have three categories: Large, mid-sized and small insurance companies. All large companies pay the same amount, all mid-sized pay a smaller amount, and all small insurance companies pay a smaller amount.

Senator Angus: Does it come off the top? Every time an insurance company collects a premium, is an amount set aside and sent to you, say, once a month?

Mr. Kovacs: We would collect money from insurance companies for two reasons. One is to manage the organization. We have a staff of four. Our annual budget is \$1 million. The insurance industry is a \$35-billion industry. We charge them \$1 million, which is not meaningful to them. The second charge would be if there is a failure. We have had to charge as much as \$45 million for a large failure. That is unusual. That depends on whether there is a problem. However, if there is a failure, we might have to give them a larger charge. That would be one of the expenses of the insurance company that they would have to deal with somehow.

Senator Angus: It is my understanding that when these companies are starting up business they have to get a licence. I realize it is a provincial matter and they go through the regulatory agency wherever they want to write business. Usually, they have to put up a deposit of some kind. Is that separate money from the money we are talking about here, or do you have access to that money?

Mr. Kovacs: For an insurance company to get a licence, as you correctly identified, it is a provincial matter. Part of getting a provincial licence is that they must be part of our organization. They do not give us a deposit. They just pay an annual amount. Where there is a deposit with the government, we do not have access to that money.

Senator Angus: That is an element of solvency, correct?

Mr. Kovacs: Correct.

Senator Angus: I have always understood that the policyholder, in the event of a failure, has recourse to that money. Is that in addition to your corporation?

Mr. Kovacs: Correct. If the government declares an insurance company incapable of proceeding and goes to court for wind up, it is turned over to a court-appointed liquidator, who would have access to all kinds of money. Included in that is access to us. Our role is to look after the consumer element. Later on in the process, we would become part of the broader resolution, in that we would try to recover some of what we put into that process, if there are assets in the estate. That is all to be invisible to the consumer. The consumer gets paid. Any payments to the consumer we make available to the liquidator immediately. Over time, usually several

M. Kovacs : C'est fonction des primes de la compagnie d'assurances. Nous avons trois catégories : il y a les compagnies d'assurances grosses, moyennes et petites. Toutes les grosses compagnies paient le même montant, toutes les compagnies de taille moyenne versent un plus petit montant et toutes les compagnies d'assurances de taille petite paient un montant plus petit.

Le sénateur Angus : Cela fait-il l'objet d'un prélèvement immédiat? Chaque fois qu'une compagnie d'assurances touche une prime, un montant est-il mis de côté pour que cela vous soit envoyé, mettons, une fois par mois?

M. Kovacs : Nous prélevons de l'argent auprès des compagnies d'assurances pour deux raisons. La première est l'administration de l'organisation. Nous avons un personnel de quatre. Notre budget annuel est de 1 million de dollars. L'industrie des assurances est une industrie qui vaut 35 milliards de dollars. Nous exigeons d'elle 1 million de dollars, ce qui n'est pas grand-chose pour ces compagnies. La deuxième contribution viendrait en cas de faillite. Il nous a déjà fallu facturer jusqu'à 45 millions de dollars pour une grosse faillite. Cela est peu habituel. Tout dépend du problème. Cependant, en cas de faillite, il nous faudra peut-être augmenter leur contribution. Ce serait là l'une des dépenses que devrait se débrouiller pour couvrir d'une façon ou d'une autre la compagnie d'assurances.

Le sénateur Angus : D'après ce que je comprends, lorsqu'une de ces compagnies se lance en affaires, il lui faut obtenir une licence. Je me rends bien compte qu'il s'agit d'une question provinciale et qu'une compagnie doit passer par l'organisme de réglementation pour souscrire des assurances. En règle générale, il lui faut verser un dépôt d'un genre ou d'un autre. Ces fonds sont-ils distincts de ceux dont on parle ici, ou bien avez-vous accès à cet argent?

M. Kovacs : Pour qu'une compagnie d'assurances obtienne une licence, comme vous l'avez dit, cela relève des provinces. L'une des conditions d'obtention d'une licence provinciale est d'être membre de notre organisation. Les compagnies ne versent pas de dépôt. Elles paient simplement une contribution annuelle. Et dans les cas où il y a eu dépôt auprès du gouvernement, nous n'avons pas accès à cet argent.

Le sénateur Angus : Il s'agit là d'un élément de la solvabilité, n'est-ce pas?

M. Kovacs : C'est exact.

Le sénateur Angus : J'ai toujours cru que les détenteurs de police, en cas de situation d'insolvabilité, auraient accès à cet argent. Cela vient-il s'ajouter à ce que fait votre société?

M. Kovacs : C'est exact. Si le gouvernement déclare une compagnie d'assurances incapable de poursuivre son activité et en demande la liquidation auprès d'un tribunal, l'affaire est cédée au liquidateur désigné par le tribunal et celui-ci aurait accès à quantité d'argent. Il aurait, entre autres, accès à nous. Notre rôle est de nous occuper de l'élément consommateurs. Plus tard dans le processus, nous ferions partie de la résolution d'ensemble, en ce sens que nous nous efforcerions de récupérer une partie de ce que nous aurions engagé dans le processus, s'il reste encore des avoirs dans la masse successorale. Tout cela doit être invisible pour le

years, if there were funds in that company, whether a deposit with the province or in some bank account, all of those with claims on the failed company would try to ultimately recover their monies.

Senator Angus: You have been operating for 16 years. You were established under certain legislation. Now we are reviewing that. Is there some element or any issues that, if you could wave a magic wand, we could recommend that would help you — either where you do not have the tools you need to do your job properly or where there are things that are in place that are sort of an annoyance, red tape that impinges on the efficiency of your operation?

Mr. Kovacs: There is only one area where we have some specific advice, but I do not think it is in the role of this committee or the federal government to act upon it. Something like 85 per cent of all the consumers we deal with are with insurance companies supervised by the Office of the Superintendent of Financial Institutions, OSFI. Fifteen per cent are supervised by provincial governments. However, the majority of the problems we have had to deal with have been provincial. The greatest areas where we are looking for changes going forward are at the provincial level. We have examined the role of the federal supervisor with respect to international standards and have found that federal supervision is meeting best international practices, but provincial supervision sometimes does and sometimes does not. We have been having dialogues with some provinces asking them to improve the quality of their insurance supervision or, alternatively, decide not to do it and defer all of the provincial business to OSFI. We think OSFI is doing a good job.

Therefore, the single area where we are looking for changes are changes we would like the provinces to make.

Senator Angus: Having, I thought, established that these corporations that are your members are under provincial jurisdiction, I am surprised at the large OSFI number. Why is that?

Mr. Kovacs: One hundred per cent of the insurance companies in Canada are under provincial supervision for consumer or market conduct. Eighty-five per cent are under federal supervision for solvency and 15 per cent under provincial for solvency.

Senator Angus: What is the break down? Why is one in the 15 per cent and not in the 85 per cent?

Mr. Kovacs: It is part of our federal provincial statutes that states that all are done provincially. Therefore, the requirement that we are there to help out is a provincial requirement. However, solvency supervision in Canada is largely done by OSFI, but not entirely. It is a choice of the insurance company.

consommateur. Le consommateur se fait payer. Nous mettons immédiatement à la disposition du liquidateur tous les paiements destinés aux consommateurs. Dans le temps, et cela demande en règle générale plusieurs années, s'il y avait des fonds dans la compagnie, ou sous forme de dépôt auprès de la province ou dans un quelconque compte bancaire, toutes les personnes ayant des réclamations à l'égard de la compagnie faillie tenteraient de récupérer leur argent.

Le sénateur Angus : Vous existez depuis 16 ans. Vous avez été établi en vertu d'une loi. Nous sommes en train de revoir cela. Si vous aviez une baguette magique, y a-t-il quelque élément ou changement que nous pourrions recommander afin de vous aider — ou là où vous ne disposez pas des outils nécessaires pour faire votre travail comme il se doit ou là où sont en place des choses qui sont une nuisance, par exemple de la paperasserie qui entrave l'efficacité de vos opérations?

M. Kovacs : Il n'y a qu'un aspect au sujet duquel nous aurions des conseils particuliers, mais je ne pense pas qu'il relève du rôle de ce comité ou du gouvernement fédéral d'y donner suite. Environ 85 p. 100 de tous les consommateurs avec lesquels nous traitons sont clients de compagnies d'assurances qui sont supervisées par le Bureau du surintendant des institutions financières, ou BSIF. Quinze pour cent sont supervisées par les gouvernements provinciaux. Cependant, la majorité des problèmes dont nous avons dû nous occuper ont été d'ordre provincial. C'est donc au niveau provincial que nous espérons le plus grand changement pour l'avenir. Nous avons examiné le rôle du surveillant fédéral s'agissant des normes internationales et avons constaté que la surveillance fédérale correspond aux meilleures pratiques internationales mais que dans le cas de la surveillance provinciale, c'est parfois le cas et parfois pas. Nous avons eu des discussions avec certaines provinces afin de leur demander d'améliorer la qualité de leur surveillance des assurances ou alors qu'elles ne s'en occupent pas, s'en remettant entièrement au BSIF. Nous estimons que le BSIF fait un bon travail.

Partant, les seuls changements que nous aimerions voir sont des changements qui seraient apportés par les provinces.

Le sénateur Angus : Ayant établi, je pense, que ces sociétés qui sont vos membres relèvent de la compétence des provinces, je suis surpris par le nombre élevé correspondant au BSIF. Comment cela s'explique-t-il?

M. Kovacs : Cent pour cent des compagnies d'assurances au Canada sont sous surveillance provinciale pour ce qui est des affaires des consommateurs et de la conformité des assureurs. Quatre-vingt-cinq pour cent sont sous surveillance fédérale pour ce qui est de la solvabilité et 15 p. 100 sont sous surveillance provinciale pour la solvabilité.

Le sénateur Angus : Quelle est la ventilation? Pourquoi figurerait-on parmi les 15 p. 100 au lieu des 85 p. 100?

M. Kovacs : Cela relève de textes de loi fédéraux-provinciaux qui disent que tout cela est fait au niveau des provinces. L'exigence que nous soyons là pour aider est donc une exigence provinciale. Cependant, la surveillance sur le plan solvabilité au Canada est assurée largement par le BSIF, mais pas entièrement.

The company can select. It must choose one. Either they want to be supervised by the federal government — which most companies choose — or by their local province. Sometimes they choose because they only intend to operate in one part of the country. There is a variety of reasons why some companies choose to operate provincially. In some provinces, the supervision process is done very well. However, we have had a few examples where it was not and where it contributed to the problem.

Senator Angus: I will leave it to one of my colleagues to ask which of the provinces are not doing their job properly.

The Chairman: Why do not we ask the witnesses that? Who has better practices?

Mr. Kovacs: Mr. Harries and I are newer to the organization, so we are bringing some new features to the organization. We have commissioned research looking at one province and looking at OSFI's practices, and found that OSFI met all the international standards. We were looking at the province of Newfoundland — and it did not meet the international standards of what a solvency supervisor should do. We have not yet completed research on the other provinces.

Senator Angus: That is very interesting. Even though, as you say, we are part of a federal Parliament, it is quite open to us to put in our report a recommendation or a finding that there are issues that are within provincial jurisdiction. You can just imagine this whole business of securities regulation in Canada. It is of great interest to us and the federal government, even though there are jurisdictional issue. Feel free as our colleagues ask you questions to talk about the provincial issues as well.

The Chairman: I wish to emphasize what the senator has said. We consider our mandate to look at consumer issues in the financial sector. We will be careful about our jurisdiction, but we are free to comment on other jurisdictions where their regulation does not harmonize or is counterproductive or costly or inhibitive. We are here to see how the system is working and where there are defaults and how those defaults can be corrected in the interest of the consumer. We only have one consumer in Canada — it is a Canadian consumer. It is not a Newfoundland consumer or a Quebec consumer, it is a Canadian consumer. We are here to protect the Canadian consumer.

Mr. Kovacs: Thank you. I am new to PACICC; this is only my second opportunity to testify. The first was in Newfoundland, and it was challenging to speak about a process that was not working well. I am proud of what OSFI is doing. Many of the federal systems are serving property and casualty consumers very well. We have a good federal system. However, of the 12 insolvents we

C'est un choix de la compagnie d'assurances. La compagnie peut choisir. Elle doit choisir une formule ou l'autre. Ou elle veut être surveillée par le gouvernement fédéral — ce que choisissent la plupart des compagnies — ou elle veut que cette surveillance soit exercée par la province. Parfois c'est ce qu'elles choisissent parce qu'elles ne comptent être actives que dans une région du pays. Il y a quantité de raisons pour lesquelles certaines entreprises choisiront le régime provincial. Dans certaines provinces, le processus de surveillance se déroule rondement. Cependant, nous avons eu quelques exemples du cas contraire, où cela a contribué au problème.

Le sénateur Angus : Je vais laisser un de mes collègues demander lesquelles des provinces ne font pas leur travail comme il se doit.

Le président : Pourquoi ne pas poser la question aux témoins? Qui a les meilleures pratiques?

M. Kovacs : M. Harries et moi-même sommes plus nouveaux au sein de l'organisation, alors nous lui apportons quelques nouveautés. Nous avons commandé un travail de recherche portant sur une province et les pratiques du BSIF et avons constaté que ce dernier satisfait toutes les normes internationales. Nous nous penchions sur le cas de la province de Terre-Neuve — et celle-ci ne répondait pas aux normes internationales quant à ce que devait faire un surveillant de solvabilité. Nous n'avons pas encore terminé notre recherche sur les autres provinces.

Le sénateur Angus : Cela est très intéressant. Même si, comme vous le dites, nous faisons partie d'un Parlement fédéral, libres à nous d'inclure dans notre rapport une recommandation ou un constat selon lequel certaines choses relèvent des provinces. Songez à toute la question de la réglementation des valeurs mobilières au Canada. Cela revêt énormément d'intérêt pour nous et pour le gouvernement fédéral, bien qu'il y ait des questions juridictionnelles. Sentez-vous bien libres, au fil des questions que nos collègues vous poseront, de parler également d'aspects provinciaux.

Le président : Je tiens à insister sur ce qu'a dit le sénateur. Notre mandat est d'examiner les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. Nous traiterons attentivement de ce qui est de notre ressort, mais nous sommes libres de nous prononcer sur d'autres entités dont les règles ne sont pas harmonisées ou encore seraient contre-productives, ou coûteuses ou entravantes. Nous sommes ici pour voir comment le système fonctionne et où il y a des lacunes et comment corriger ces lacunes dans l'intérêt du consommateur. Nous n'avons au Canada qu'un seul consommateur — c'est le consommateur canadien. Ce n'est pas un consommateur terre-neuvien ou un consommateur québécois, c'est un consommateur canadien. Nous sommes ici pour protéger le consommateur canadien.

M. Kovacs : Merci. Je suis nouveau à la SIMA-IARD; ce n'est que ma deuxième occasion de comparaître. La première a été à Terre-Neuve, et c'était tout un défi de parler d'un processus qui ne fonctionnait pas bien. Je suis fier de ce que fait le BSIF. Nombre des systèmes fédéraux servent très bien les consommateurs d'assurances de biens et de risques divers. Nous avons un bon

have dealt with, 10 were failed companies and two were process issues. Three were in the province of Newfoundland, which is disproportional. Therefore, it was challenging to look at the data and the evidence that we were seeing. We had one jurisdiction that was repeatedly having problems. We did formal background and found out the procedures that were identified worldwide that were appropriate for a supervisor were not happening in that province. OSFI is aware of this and has tried to be supportive in provinces — Newfoundland being one, but there are others we have not studied but are concerned about. OSFI is trying to find the right role. We tried to present it in Newfoundland as either make the right investment and have a professional system or decide not to supervise provincial companies and encourage them to sign up federally.

The Chairman: Are there any specific recommendations that are site specific, either relating to the federal government practices or the provinces or the lack of harmonization? Please let us have those in writing and we will consider those as part of our recommendations. I am not suggesting that we will accept your suggestions, but we are open to looking at them.

Senator Moore: I wanted to follow up on the example you mentioned to Senator Angus. In the event of a company failing, there is a \$45 million loss. Is that an actual case?

Mr. Kovacs: We have dealt with 12 failures since we organized, the largest being \$45 million.

Senator Moore: Where do you get the \$45 million to pay those consumers.

Mr. Kovacs: We have an arrangement with all of the other insurance companies in Canada.

Senator Moore: There are 211 of them.

Mr. Kovacs: It is based on the size of the company. A company is 10 per cent of the business, we would ask for \$4.5 million. To complicate our approach, the commitment we made when we were founded is that we do everything on a regional or provincial basis. If there were a failure in province A, we would look at the business in that province and divide it among the companies proportional to their business in that province.

Senator Moore: Let us say one of these companies in Newfoundland fails and that \$10 million is lost. You go to the other companies that are doing business in Newfoundland only?

Mr. Kovacs: Correct.

Senator Moore: You get from them the \$10 million to settle the outstanding claims?

système fédéral. Cependant, sur les 12 cas d'insolvabilité dont nous avons dû nous occuper, dix étaient des entreprises faillies et deux correspondaient à des problèmes de processus. Trois de ces cas sont survenus à Terre-Neuve, ce qui est disproportionné. C'est pourquoi il a été intéressant de regarder les données et les éléments de preuve. Nous avons une province qui connaissait des problèmes à répétition. Nous avons fait des recherches formelles et avons constaté que dans cette province les procédures identifiées à l'échelle mondiale comme étant appropriées pour un superviseur n'étaient pas suivies. Le BSIF est au courant de la situation et s'est efforcé d'offrir un appui aux provinces — dont Terre-Neuve, mais il y en a d'autres que nous n'avons pas étudiées mais qui nous préoccupent. Le BSIF s'efforce de trouver le bon rôle. À Terre-Neuve, nous nous sommes efforcés de présenter le choix comme étant entre faire le bon investissement et avoir un système professionnel ou décider de ne pas superviser les compagnies provinciales et les encourager plutôt à s'inscrire au régime fédéral.

Le président : Y a-t-il des recommandations précises particulières à une partie du pays, se rapportant ou aux pratiques du gouvernement fédéral ou aux provinces ou au manque d'harmonisation? Je vous demanderais de nous fournir cela par écrit et nous en tiendrons compte à l'étape de nos recommandations. Je ne dis pas que nous allons accepter vos suggestions, mais nous sommes ouverts à l'idée de les examiner.

Le sénateur Moore : Je voulais enchaîner sur l'exemple que vous avez donné au sénateur Angus. Dans le cas d'une compagnie faillie, il y a une perte de 45 millions de dollars. S'agit-il là d'un cas véritable?

M. Kovacs : Nous nous sommes occupés de 12 faillites depuis notre création, la plus grosse correspondant à 45 millions de dollars.

Le sénateur Moore : Où allez-vous chercher les 45 millions de dollars pour payer ces consommateurs.

M. Kovacs : Nous avons un arrangement avec toutes les autres compagnies d'assurances au Canada.

Le sénateur Moore : Il y en a 211.

M. Kovacs : C'est en fonction de la taille de la compagnie. Dans le cas d'une compagnie qui compte pour 10 p. 100 du secteur, nous demanderions 4,5 millions de dollars. Ce qui vient compliquer notre approche c'est que nous nous sommes engagés lors de notre création à tout faire sur un plan régional ou provincial. S'il survient une faillite dans la province A, alors nous prenons l'activité enregistrée dans la province et répartissons le coût parmi les compagnies, proportionnellement à leur part de l'activité dans la province.

Le sénateur Moore : Disons que l'une de ces compagnies à Terre-Neuve fait faillite et que 10 millions de dollars sont perdus. Vous vous adressez alors uniquement aux autres compagnies qui sont actives à Terre-Neuve?

M. Kovacs : C'est exact.

Le sénateur Moore : Vous obtenez d'elles les 10 millions de dollars requis pour régler les réclamations en suspens?

Mr. Kovacs: Correct. As you are aware, a lot of national companies are in Newfoundland and those companies would pay based on their Newfoundland business.

Senator Moore: You have had 12 companies fail in your 16 years. In each of those situations, you only go to the companies that are doing business in their respective provinces to get funds to settle the claims of those.

Mr. Kovacs: Correct.

Senator Moore: It is not a national appeal.

Mr. Kovacs: A minority of the companies that failed operated in more than one province, so it was slightly more complicated to follow through but, again, we applied a provincial approach.

Senator Moore: With regard to the governance issue, you said that you just reduced your board from 14 to six. Are those six all employees or connected with your member companies?

Mr. Kovacs: I apologize if I misspoke earlier. We reduced the board from 14 people from the insurance industry to six people from the insurance industry, plus an additional three people who are independent. I, as president, make the tenth member of the board. Therefore, six of the 10 members are people who are active in the insurance industry.

Senator Moore: How are the independent members selected?

Mr. Kovacs: They are identified by our nominating committee and presented to the membership at our annual meeting.

Senator Moore: How often does the board meet?

Mr. Kovacs: It meets formally twice a year, and it meets if there are issues in between. It meets four or five times in a typical year.

Senator Moore: What is the compensation for a board member?

Mr. Kovacs: For people from the industry, there is no compensation; it is done on a voluntary basis. For independent board members, it used to be \$1,000 a year.

Mr. Harries: We recently approved a retainer for board members of \$10,000 a year for our public directors only.

The Chairman: You may have heard other testimony about other organizations on self-regulation. There has been a movement afoot to have a majority of directors, when it comes

M. Kovacs : C'est exact. Comme vous le savez, un grand nombre de compagnies nationales sont présentes à Terre-Neuve et elles paieraient en fonction de leur part de l'activité terre-neuvienne.

Le sénateur Moore : Il y a eu 12 faillites au cours de vos 16 années d'existence. Dans chacune de ces situations, vous ne vous êtes adressés qu'aux compagnies actives dans la province concernée pour obtenir l'argent nécessaire pour régler les réclamations de la compagnie faillie, est-ce bien cela?

M. Kovacs : C'est exact.

Le sénateur Moore : Ce n'est pas un appel national.

M. Kovacs : Une minorité des compagnies qui ont fait faillite étaient actives dans plus d'une province, alors c'était dans leur cas légèrement plus compliqué, mais, là encore, nous avons appliqué une approche provinciale.

Le sénateur Moore : Pour ce qui est de la question de la gouvernance, vous avez dit avoir ramené votre conseil de 14 à six membres. Ces six personnes sont-elles toutes des employés ou des intervenants qui ont des liens avec vos compagnies membres?

M. Kovacs : Excusez-moi, mais je me suis trompé tout à l'heure. Nous avons ramené le conseil d'administration de 14 membres de l'industrie des assurances à six membres de l'industrie des assurances, plus trois autres membres qui sont indépendants. En ma qualité de président, je suis le dixième membre du conseil d'administration. Ainsi, six des 10 membres sont des personnes qui sont actives dans l'industrie des assurances.

Le sénateur Moore : Comment ces membres indépendants sont-ils choisis?

M. Kovacs : Ils sont identifiés par notre comité des nominations et leurs noms sont soumis aux membres lors de notre assemblée générale annuelle.

Le sénateur Moore : Quelle est la fréquence des rencontres du conseil?

M. Kovacs : Il se réunit formellement deux fois par an et il se rencontre à d'autres moments, selon les besoins. Il se réunira typiquement quatre ou cinq fois en une seule et même année.

Le sénateur Moore : Quelle est la rémunération versée aux membres du conseil?

M. Kovacs : Dans le cas des membres de l'industrie, il n'y a aucune rémunération; c'est purement volontaire. Dans le cas des membres indépendants, on leur versait autrefois 1 000 \$ par an.

M. Harries : Nous avons récemment approuvé pour les membres du conseil des honoraires de 10 000 \$ par an, pour les seuls administrateurs publics.

Le président : Vous avez peut-être entendu d'autres témoignages au sujet d'autres organisations relativement à l'autoréglementation. Il y a un mouvement voulant que la

to consumers, that are not related to the industry. Have you given any consideration to changing your governance structures? Are you still studying that or is this a fait accompli?

Mr. Kovacs: When we were brought to the organization about a year ago, the first priority identified was studying our governance procedures, and that was one of the items we dealt with. For property and casualty insurance guarantee funds, we did not find a fund in the world that was run by independent members. In part, we identified that property and casualty was quite different from some of the other financial industries. In property and casualty, if there happens to be a failure, if the government closes down a company, individuals normally move to one of the other several hundred companies and take up insurance there. That is quite different from life insurance, where you have a policy for your life and you have to move the policy.

There were issues that could be identified as sensitive that could come to a board if it were not property and casualty. In property and casualty, our experience throughout the world is that it is typically run by industry people. Having three independent members is fairly progressive and has moved us ahead of American, British, French and other practices around the world.

Senator Oliver: You said there are two key things that you are interested in — governance and preparedness. I want to ask about preparedness.

Mr. Kovacs, are you the chairman of the board?

Mr. Kovacs: No. Our bylaws preclude the president from ever chairing the board.

Senator Oliver: That is good governance.

In addition to the \$10,000, do the board members get a per-meeting fee?

Mr. Harries: Yes. It is \$1,000 per day of meetings.

Senator Oliver: So it averages out at \$14,000 a year?

Mr. Harries: That is probably fair. However, having just put these policies in place, we cannot comment factually on that.

Senator Oliver: In terms of preparedness, you told us that 12 insurers have become insolvent since 1988. You told us that you get money from the 211 companies, and you told us that you have paid out up to \$45 million.

majorité des membres du conseil, lorsqu'il s'agit de défendre le consommateur, ne soient pas rattachés à l'industrie. Avez-vous envisagé de modifier vos structures de gouvernance? Êtes-vous toujours en train d'étudier cela ou bien est-ce un fait accompli?

M. Kovacs : Lorsque nous nous sommes joints à l'organisation il y a de cela environ un an, la première priorité identifiée a été d'étudier nos processus de gouvernance, et c'est là l'une des questions sur lesquelles nous nous sommes penchés. Dans le cas de fonds de garantie d'assurances de biens et de risques divers, nous n'avons trouvé aucun fonds dans le monde qui soit géré par des membres indépendants. Nous avons en fait déterminé que la catégorie assurances de biens et de risques divers était très différente de certaines autres industries financières. Dans le cas d'assureurs de biens et de risques divers, en cas de faillite, si le gouvernement ferme une compagnie, les gens migreront typiquement vers l'une des quelques centaines de compagnies restantes pour s'y faire assurer. Cela est très différent de l'assurance-vie, où vous avez une police pour toute la durée de votre vie et il vous faut déplacer la police.

Il y avait des questions pouvant être qualifiées de sensibles qui pourraient être soumises à un conseil d'administration s'il ne s'agissait pas d'assurances de biens et de risques divers. Du côté de l'assurance de biens et de risques divers, notre expérience partout dans le monde est que cela est typiquement géré par des gens de l'industrie. Le fait que notre conseil compte trois membres indépendants est assez progressiste et nous a fait dépasser les pratiques américaines, britanniques, françaises et autres dans le monde.

Le sénateur Oliver : Vous avez déclaré qu'il y a deux questions clés qui vous intéressent — la gouvernance et l'état de préparation. J'aimerais vous interroger au sujet de l'état de préparation.

Monsieur Kovacs, êtes-vous président du conseil d'administration?

M. Kovacs : Non. Nos statuts excluent la possibilité que le président puisse jamais présider le conseil d'administration.

Le sénateur Oliver : C'est de la bonne gouvernance.

En plus des 10 000 \$, les membres du conseil touchent-ils des honoraires pour chaque réunion?

M. Harries : Oui. C'est 1 000 \$ par jour de réunion.

Le sénateur Oliver : Cela monte donc en moyenne à 14 000 \$ par an, n'est-ce pas?

M. Harries : C'est sans doute assez juste. Cependant, étant donné que nous venons tout juste d'instaurer ces politiques, nous ne pouvons pas vous dire ce que cela donne.

Le sénateur Oliver : Pour ce qui est de votre état de préparation, vous nous avez dit que 12 assureurs sont devenus insolubles depuis 1988. Vous avez expliqué que vous obtenez l'argent auprès des 211 compagnies et que vous avez eu à déboursier jusqu'à 45 millions de dollars.

Have any consumers not been made whole or fully indemnified in any of these 12 insolvencies?

Mr. Kovacs: No. We have been able to pay in full.

Senator Oliver: In terms of money that you have in the bank, do you get money from your 211 members after a default? I know you have a line of credit now. Do you also have money in the bank in anticipation of a default? If so, what amount do you have?

Mr. Kovacs: We collected \$30 million from the industry a few years ago, and that has now grown to \$35 million, so we have that amount in a bank account in addition to a line of credit of about \$10 million. That allows us to handle most issues, but we can typically collect money fairly quickly from the industry.

Senator Oliver: What is the total reserve you have now to meet a default?

Mr. Kovacs: As per a change we made this year, there is a cap in all countries around the world on the amount you can ask of your membership in a given year. Our cap at the beginning of this year was \$250 million. We asked the industry if they would raise that cap, and they did, to \$500 million. The maximum assessment that we can do of our industry in any year is \$500 million. The largest call we have ever had was for \$45 million. Having \$35 million in our bank account along with the ability to ask the industry for up to \$500 million in one year positions us in line with all other industries around the world to be able to handle events that could occur.

Senator Oliver: Twelve insurers going insolvent since 1998 is a lot. You said that they were small. What risk protections do you take to ensure that does not happen? Do you do spot audits?

Mr. Kovacs: In the United States, about 50 fail every year. To have 12 over 15 or 16 years is a much smaller risk than most other countries have.

Our role is to ensure that funds are available when the government steps in and appoints a liquidator. We do not participate in the identification of troubled companies. That is the role of the government regulator. We ensure that funds are available so that the consumer gets paid.

Senator Oliver: When you use the word "preparedness," that means you have the money to ensure that the consumer is made whole?

Y a-t-il des consommateurs qui n'ont pas été pleinement ou entièrement indemnisés dans le cadre de l'une quelconque de ces 12 situations d'insolvabilité?

M. Kovacs : Non. Nous avons été en mesure de tout payer.

Le sénateur Oliver : Pour ce qui est de l'argent que vous avez en banque, allez-vous chercher de l'argent auprès de vos 211 membres après une faillite? Je sais que vous avez à l'heure actuelle une ligne de crédit. Avez-vous de l'argent en banque en prévision d'une situation de faillite? Dans l'affirmative, quel en est le montant?

M. Kovacs : Nous avons perçu 30 millions de dollars auprès de l'industrie il y a de cela quelques années, et cela est depuis passé à 35 millions de dollars, alors nous avons ce montant dans un compte en banque en plus d'une ligne de crédit d'environ 10 millions de dollars. Cela nous permettra de faire face à la plupart des situations, mais nous pouvons typiquement aller chercher assez rapidement de l'argent auprès de l'industrie.

Le sénateur Oliver : Quelles est la réserve totale dont vous disposez à l'heure actuelle pour faire face à une faillite?

M. Kovacs : Conformément à un changement que nous avons apporté cette année, il y a dans tous les pays du monde un plafond quant au montant d'argent que vous pouvez demander à vos membres de verser en l'espace d'une année. Notre plafond au début de cette année était de 250 millions de dollars. Nous avons demandé à l'industrie si elle augmenterait ce plafond, et elle l'a fait, le portant à 500 millions de dollars. La cotisation maximale que nous pouvons imposer à notre industrie en une seule et même année est donc de 500 millions de dollars. Le plus lourd cas dont nous ayons jamais eu à traiter jusqu'ici s'est chiffré à 45 millions de dollars. Le fait d'avoir 35 millions de dollars sur notre compte en banque et de pouvoir demander à l'industrie de nous verser jusqu'à 500 millions de dollars dans le courant d'une année nous situe très bien par rapport à toutes les autres industries dans le monde s'agissant d'être en mesure de faire face aux situations pouvant survenir.

Le sénateur Oliver : Douze assureurs sombrant dans l'insolvabilité depuis 1998, c'est beaucoup. Vous avez dit qu'ils étaient petits. Quelles mesures de protection contre le risque prenez-vous pour veiller à ce que de tels problèmes ne surviennent pas? Effectuez-vous des vérifications au hasard?

M. Kovacs : Aux États-Unis, environ 50 assureurs font faillite chaque année. Douze sur 15 ou 16 ans est un bien plus faible risque que celui de la plupart des pays.

Notre rôle est de veiller à ce que les fonds soient disponibles lorsque le gouvernement intervient et désigne un liquidateur. Nous ne participons pas à l'identification des compagnies en difficulté. C'est là le rôle de l'organe de réglementation gouvernemental. Nous veillons à ce que les fonds soient disponibles afin que le consommateur puisse être payé.

Le sénateur Oliver : Lorsque vous dites que vous avez un bon « niveau de préparation », vous entendez par là que vous disposez des fonds nécessaires pour veiller à ce que les consommateurs soient pleinement dédommagés?

Mr. Kovacs: Yes. An example of preparedness exercises that we implemented for the first time in the last year is a simulation done a couple of times a year within the office. We assume a company failed today and ensure that everyone knows what their job is. We have documented our practices.

Senator Oliver: Like a fire drill.

Mr. Kovacs: Yes. That was not documented before; we simply did the right things at the right time, but now we are more prepared. The most significant improvement in our preparedness was getting the agreement of the industry to double the funding that would be available to us.

Senator Oliver: As the key payer, have you been called in on any risk discussions to determine what better things can be done to avoid insolvencies?

Mr. Kovacs: As I said earlier, our analysis of the federal supervisor indicates that the supervisor is following best practices in doing that job. We are very much directed not to duplicate work that is being done very well at this point. We have a good informal dialogue with the federal and provincial supervisors. Even in jurisdictions where we are questioning the quality of the provincial supervision, we still have a constructive dialogue, so there is an informal sharing of information.

In terms of formal processes, we are counting on the government supervisors to do their job, and we think they are doing it very well.

[Translation]

Senator Massicotte: You can go up to \$500 million in order to pay your members' debts. Does that not cause a moral problem in cases where customers could not care less with which insurance company they deal? They will choose the lowest premiums and a company that is not financially strong enough to fulfil its obligations knowing that there are \$500 million in the industry to fill the need?

[English]

Mr. Kovacs: I apologize for answering in English. I trust I understood the question correctly. You have correctly identified the risk for the business we participate in of moral hazard. It is a real risk. It is something that is of concern to insurance companies from time to time.

It is our belief that the risk of a failed insurance company is very low. This is not a common occurrence. This affects relatively few Canadians. Therefore, we have chosen over time to err on the side of consumers. We pay the claim in full. We pay it early.

M. Kovacs : Oui. Un exemple d'exercice de préparation que nous avons mis en œuvre pour la première fois l'an dernier est une simulation faite deux fois par an au sein du bureau. Nous supposons qu'une compagnie fait faillite ce jour-là et vérifions que chacun sait ce qu'il a à faire. Nous avons documenté nos pratiques.

Le sénateur Oliver : Un petit peu à la manière d'un exercice d'incendie.

M. Kovacs : Oui. Cela n'avait pas été documenté auparavant; nous avons simplement fait les bonnes choses au bon moment, mais nous sommes aujourd'hui mieux préparés. La plus importante amélioration côté niveau de préparation a été d'obtenir que l'industrie consente à doubler le financement qu'elle mettrait à notre disposition.

Le sénateur Oliver : En tant que principal payeur, a-t-on fait appel à vous dans le cadre de discussions sur le risque afin de déterminer ce que l'on pourrait mieux faire afin d'éviter les situations d'insolvabilité?

M. Kovacs : Comme je l'ai déjà dit, notre analyse du superviseur fédéral indique que celui-ci suit dans l'exercice des ses fonctions les pratiques exemplaires reconnues. Nous avons pour mandat de ne pas faire en double le travail qui est en ce moment très bien fait ailleurs. Nous avons un bon dialogue informel avec les superviseurs fédéraux et provinciaux. Même dans les provinces où nous nous inquiétons quant à la qualité de la supervision provinciale, nous avons toujours un dialogue constructif, et il y a donc un échange informel d'information.

Pour ce qui est de processus formels, nous comptons sur les superviseurs gouvernementaux pour qu'ils fassent leur travail et nous pensons qu'ils le font très bien.

[Français]

Le sénateur Massicotte : Vous pouvez aller jusqu'à 500 millions de dollars pour satisfaire les dettes de vos membres. Cela ne cause-t-il pas un problème moral dans les cas où les clients se foutent un peu de savoir avec quelle compagnie d'assurance ils transigent? Ils choisiraient les primes les moins élevées et une compagnie qui n'a pas les reins assez forts pour satisfaire les obligations sachant qu'il y a 500 millions de dollars dans l'industrie pour satisfaire ses besoins?

[Traduction]

M. Kovacs : Je m'excuse de répondre en anglais. Je compte que j'ai bien compris la question. Vous avez raison de qualifier le risque qui se pose dans notre secteur d'activité de risque moral. Il s'agit d'un risque réel. C'est quelque chose qui préoccupe de temps à autre les compagnies d'assurances.

Nous sommes d'avis que le risque d'une compagnie d'assurances faillie est très faible. Ce n'est pas chose courante. Cela touche un nombre relativement limité de Canadiens. Partant, nous avons choisi au fil du temps de pécher par excès de prudence en faveur des consommateurs. Nous payons les réclamations en entier. Nous payons tôt.

It does perhaps add some moral risks that consumers may choose a slightly riskier company, but it is our understanding that this is not a large part of their thought process. They are looking for many other issues rather than the health of the company when they choose the company they want to be insured with. We do have some concern that there is moral risk, and our practices are perhaps contributing to that, but we do not think it is a large risk at this point in time.

[Translation]

Senator Massicotte: With regard to the moral hazard, you are talking about the consumer, but we are talking about the investor. There is always a cash surplus for these companies and the shareholder must decide if he or she wants to invest in Canada Savings Bonds or in tech company shares. The investor can say that he has nothing to lose, that he cannot lose more money and that it is not his money anyway. If I make a humungous profit with other people's money, then it comes back to me, but if I lose, I am not the one who is losing anything. What is there to prevent the adoption of a very aggressive capital and debt structure to the advantage of the shareholder, given that there is no reverse risk for him?

[English]

Mr. Kovacs: If I understand the question, your focus was on the behaviour of the insurance company given the regime we have in place. I think it is an appropriate question. I do not know that there is a simple answer.

It is my belief that the primary organization that is addressing the question is the supervisor. In most cases, the federal supervisor is OSFI, and OSFI is very appropriately and cautiously looking at the financial management of all of the insurance companies in Canada. Should OSFI see behaviour that is not consistent with a well run company, it has a lot of authority and tools in place and so could act upon that.

We believe that the supervisor is watching for some of these risks and has appropriately been dealing with them, should they arise. I do not know of a specific example I could identify where I thought there was evidence of this kind of behaviour.

You are asking me about life insurance, and I apologize. My experience is property and casualty, and it is somewhat newer although I have been watching from a bit of distance for 16 years. I have not been with the organization all of that time. However, there have been issues that arose in some other industries that are still being discussed.

[Translation]

Senator Massicotte: If one of your members fails, you are there to see to it that there is no lack of funds to fulfil customer need. Is the liquidator in charge of managing the company responsible for ensuring that claims before the court are dealt with properly?

Cela peut ajouter quelques risques moraux lorsque les consommateurs choisissent une compagnie légèrement plus risquée, mais d'après ce que nous savons, cela ne compte pas beaucoup dans leur décision. Les consommateurs regardent beaucoup d'autres aspects plutôt que la santé de la compagnie dans leur choix de leur assureur. Nous sommes préoccupés par le fait qu'il y ait un risque moral, et nos pratiques y contribuent peut-être, mais nous ne pensons pas qu'il s'agisse à ce stade-ci d'un gros risque.

[Français]

Le sénateur Massicotte : Sur le risque moral, vous parlez du consommateur, mais parlez-nous de l'actionnaire. Il y a toujours un surplus de comptant pour ces boîtes et, par exemple, l'actionnaire doit décider s'il va investir dans les obligations du Canada ou dans les actions d'une compagnie de technologie. Il peut dire qu'il n'a rien à perdre, qu'il ne peut pas perdre plus d'argent et que ce n'est pas son argent. Si je fais un profit énorme avec l'argent des autres, cela me revient, mais si je perds, ce n'est pas moi qui perds. Qu'est-ce qui empêche l'adoption d'une structure de capital et de dettes très agressive à l'avantage de l'actionnaire, étant donné qu'il n'y a pas de risque inverse pour lui?

[Traduction]

M. Kovacs : Si j'ai bien compris la question, vous vous intéressez au comportement de la compagnie d'assurances étant donné le régime que nous avons en place. Je pense que c'est là une question valable. J'ignore s'il existe une réponse simple.

Je crois pour ma part que le principal organisme qui traite de cette question est le bureau du superviseur. Dans la plupart des cas, le superviseur fédéral est le BSIF, et celui-ci examine prudemment et tout à fait comme il se doit la gestion financière de toutes les compagnies d'assurances au Canada. Advenant que le BSIF relève des comportements qui ne cadrent pas avec ce que devrait faire une compagnie bien gérée, il dispose de beaucoup de pouvoirs et d'outils et il serait donc en mesure d'intervenir.

Nous pensons que le superviseur guette certains de ces risques et en traite comme il se doit si le cas se présente. Je n'ai aucun exemple à vous donner de cas où il y a eu des preuves de ce genre de comportement.

Vous m'interrogez au sujet d'assurance-vie, et je m'excuse, mais mon expérience et du côté de l'assurance de biens et de risques divers, et cet autre volet est quelque peu nouveau, bien que je surveille les choses de loin depuis 16 ans. Cela ne fait pas si longtemps que cela que je fais partie de l'organisation. Cependant, l'on continue de discuter de questions qui sont survenues dans d'autres industries.

[Français]

Le sénateur Massicotte : Si un de vos membres fait faillite, vous êtes là pour voir à ce qu'il n'y ait pas un manque de fonds afin de satisfaire les obligations de la clientèle. Est-ce le syndic qui gère l'entreprise qui s'assure que la réclamation traitée en justice est faite correctement?

[English]

Mr. Kovacs: If the insurance regulator determines that an insurance company cannot continue to operate and the regulator closes down that insurance company, the court then appoints a liquidator and the liquidator runs that company. He will choose which claim gets paid, and the amount of the payment. Our role is to ensure from a consumer point of view that all the monies are there so that payment happens in full and completely. However, the liquidator has all of the authority about what the payments are and how the liquidation is managed.

[Translation]

Senator Massicotte: You are very familiar with the industry and very well informed. We see that over the last twelve months, the profits of your members have increased considerably. As we read in the paper everyday, in some provinces consumers consider that the increase is too high. The industry's response is that it is a normal profit level, but this brings up two questions. The profit level is perhaps too high, and is there therefore sufficient competition within the industry? Perhaps there is not enough competition to control prices.

[English]

Mr. Kovacs: From our perspective, we are watching solvency risk in the insurance industry.

[Translation]

Senator Massicotte: I know that it is not your responsibility, but you are very well informed. We trust that you will give a good answer.

[English]

Mr. Kovacs: I would be delighted to share the part I am familiar with. In terms of the risk of an insurance company getting into difficulty or failing, two of the indicators we watch carefully are the capital the companies have and the reserves they have put aside to make payments that are required.

We did see a period of time where the Canadian industry was struggling quite a bit, and many were talking about concerns about whether the reserves were going to be sufficient and whether there was enough capital for the individual companies to each feel comfortable going forward. As has been identified publicly by OSFI and the provincial supervisors, there was a growing list of troubled companies — property and casualty companies — that were showing more of these disturbing numbers as several years went by of poor results.

In the last two years, the results have improved, in part because prices changed. For what we are watching, two years ago capital did not improve, but one year ago capital improved; and this year

[Traduction]

M. Kovacs : Si l'organe de réglementation des assurances détermine qu'une compagnie d'assurances ne peut plus fonctionner et la renvoie en liquidation, alors le tribunal nomme un liquidateur et c'est celui-ci qui gère la compagnie. C'est lui qui choisira quelles réclamations sont payées et qui fixera le montant du paiement. Notre rôle est de veiller à ce que, du point de vue du consommateur, tout l'argent requis soit là afin que les paiements puissent être faits au complet. Cependant, c'est le liquidateur qui a tous les pouvoirs s'agissant de savoir quels sont les paiements et de quelle manière la liquidation sera gérée.

[Français]

Le sénateur Massicotte : Vous connaissez très bien l'industrie, vous êtes très informé. On peut remarquer que depuis douze mois, les profits de vos clients membres ont augmenté considérablement. Comme on le voit en lisant les journaux tous les jours, dans certaines provinces, il y a beaucoup de consommateurs qui trouvent que l'augmentation est trop élevée. La réplique de l'industrie est telle qu'on retourne simplement un profit normal, mais cela soulève deux questions. Le profit est peut-être trop élevé et, y a-t-il assez de compétition dans l'industrie? Peut-être qu'il n'y en a pas assez pour contrôler les prix en conséquence.

[Traduction]

M. Kovacs : En ce qui nous concerne, nous surveillons le risque d'insolvabilité au sein de l'industrie des assurances.

[Français]

Le sénateur Massicotte : Je sais que ce n'est pas votre responsabilité, mais vous êtes très informé. On a confiance que vous allez donner une bonne réponse.

[Traduction]

M. Kovacs : Je me ferai un plaisir de vous livrer ce que je sais. Pour ce qui est du risque qu'une compagnie d'assurances se trouve en difficulté ou fasse faillite, deux des indicateurs que nous surveillons de très près sont le capital dont disposent les compagnies et les réserves qu'elles se sont constitué en vue d'effectuer les paiements requis.

Il fut un temps où l'industrie canadienne connaissait quelques difficultés, et les gens étaient nombreux à se demander si les réserves allaient être suffisantes et s'il y avait suffisamment de capitaux pour que chacune des compagnies se sente à l'aise pour l'avenir. Comme l'ont clairement dit publiquement le BSIF et les superviseurs provinciaux, il y avait une liste croissante de compagnies en difficulté — assureurs de biens et de risques divers — et qui affichaient des chiffres troublants après plusieurs années successives de mauvais résultats.

Au cours des deux dernières années, les résultats se sont améliorés, en partie parce que les prix ont changé. D'après ce que nous avons vu, il y a 12 ans, les choses ne s'amélioreraient pas côté

it looks like capital will improve more. That is good from a solvency point of view.

Also, as we looked at reserves, two years ago, reserves improved and last year reserves improved. I do not know if they will again this year.

The two elements that reduced the risk of a company failing to continue have both started to be addressed. This is absolutely related to the fact that insurance companies raised their prices. Consumers did not enjoy having higher prices, but it took away a growing concern we had about the risk of failure.

We had five rough years in a row; there was an increase in the risk of failure. We are now into our third year of trying to build out of that. We are not to the capital strength and reserve strength that we saw as recently as 1999, but we are better than we were two years ago.

From our perspective, we would identify many of the changes recently as progress toward reducing the risk of a failure.

[Translation]

Senator Plamondon: I am not in complete agreement with one of Senator Massicotte's questions. I understand his concern, but the consumer does not have the means to evaluate the financial health of an insurance company. When we are shopping around for an insurance company, no one will come and tell us that such and such a company gets the go-over every six months rather than every year. That would damage the company's reputation and it would then be in real difficulty. Insurance companies are capable of getting information on their clients, but we are not capable of getting enough information so as to be able to be sure to choose a solid company. I am in complete agreement that the moral hazard is a responsibility and not a risk given the fact that as consumers we are in no position to do an evaluation.

I would like to talk about the new risks that have given rise to lesser coverage under certain policies. For example, after the ice storm, we saw companies remove certain clauses from their standard policy. It is true that the rates have gone up.

What role do you play when a company starts to weaken, when there is a natural disaster, a terrorist act, an earthquake or some other thing? Do you advise companies, telling them to stop covering all of this because of the risks? Do you have a role to play with the Insurance Bureau of Canada and the insurance companies? On the one hand, you want them to be solvent, and at the same time you want to compensate consumers. Do you advise insurance companies?

[English]

Mr. Kovacs: Our role is narrow. We have a staff of four individuals. You have identified the insurance bureau as a national organization that speaks to a broader range of issues.

capital, mais il y a un an, le capital s'est amélioré, et il semble que cette année encore le capital progressera. C'est une bonne chose du point de vue solvabilité.

Nous nous sommes également penchés sur les réserves : il y a deux ans, les réserves se sont améliorées, et cela a été la même chose l'an dernier. J'ignore si ce sera encore le cas cette année-ci.

Les deux éléments qui réduisent le risque d'insolvabilité d'une compagnie ont tous deux commencé à s'améliorer. Cela est très clairement lié au fait que les compagnies d'assurances ont augmenté leurs prix. Les consommateurs n'ont pas apprécié d'avoir à payer plus cher, mais cela a servi à apaiser une crainte croissante que nous avions quant au risque d'insolvabilité.

Nous avons vécu cinq années difficiles de suite; il y a eu une augmentation du risque d'échec. Nous en sommes aujourd'hui à notre troisième année de remontée. Nous n'avons pas encore retrouvé la solidité côté capitaux et réserve que nous avons vu aussi récemment qu'en 1999, mais la situation est meilleure qu'il y a deux ans.

De notre point de vue, nombre des changements survenus récemment marquent un progrès vers la réduction du risque d'insolvabilité.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Je ne suis pas tout à fait d'accord avec une des questions du sénateur Massicotte. Je comprends sa préoccupation, mais le consommateur n'a pas les moyens d'évaluer la solidité financière d'une compagnie d'assurances. Lorsqu'on magasine une compagnie d'assurances, personne ne va nous dire qu'une compagnie est sous surveillance aux six mois plutôt qu'un an. Cela minerait la réputation de la compagnie et elle serait vraiment en difficulté. Les compagnies d'assurances sont capables d'avoir des renseignements sur leurs clients, mais nous ne sommes pas capables d'en avoir assez pour choisir une compagnie solide. Je suis tout à fait d'accord que le risque moral, c'est une responsabilité et non un risque, puisque nous n'avons pas, comme consommateurs, le moyen d'aller les évaluer.

Je voudrais parler des risques nouveaux qui ont donné lieu à des baisses de couverture dans certaines polices. Par exemple, après la crise du verglas, on a vu des compagnies enlever certaines clauses dans leur police standard. C'est vrai que les tarifs ont augmenté.

Quel rôle jouez-vous lorsqu'une compagnie commence à être fragile, lorsqu'il y a une catastrophe naturelle, un acte terroriste, un tremblement de terre ou autre chose? Conseillez-vous les compagnies en leur disant d'arrêter de couvrir tout cela car il y a des risques? Est-ce que vous avez un rôle avec le Bureau d'assurance du Canada et les compagnies d'assurances? D'un côté, vous voulez qu'elles soient solvables et en même temps vous voulez indemniser les consommateurs. Conseillez-vous les compagnies d'assurances?

[Traduction]

M. Kovacs : Notre rôle est étroit. Nous avons une équipe de quatre. Vous avez identifié le bureau d'assurance comme étant une organisation nationale qui s'occupe d'une plus vaste gamme

We try to focus on ensuring that if there is an insolvency there are funds available to the liquidator and that consumers are dealt with immediately and paid in full for their claim.

In the course of pursuing our role, we have regular dialogues with insurance supervisors. We may hear information about an insurance company and we talk to the insurance supervisor, OSFI, or the provincial supervisor. It is their job to follow through, but we may have information that helps them and we would share that with them informally.

[Translation]

Senator Plamondon: It is therefore the intermediary. The intermediary is the insurance company supervisor. It is the intermediary between you and the insurance companies. You talk, they talk to you, you say how things should be and they then relay the information to the insurance companies?

[English]

Mr. Kovacs: It is definitely the role of the insurance supervisor to work directly with the insurance company, especially if they have difficulty. If they are pursuing practices such as moral hazard, the supervisor plays that role. We may have information that the supervisor could use and we share that when we can.

I share your view that the public at large do not have readily available information about what is a strong, healthy insurance company and what is a weaker one. In the last few years, some progress has been made there. The leadership on that was offered by OSFI. Through the Internet, it is possible to get considerable current financial information about all the companies supervised by the federal government. That is available to everyone. There are some analysts, like insurance brokers, who are working for the consumer and have the capacity to understand the information. It was an attempt by the federal government that was not in place previously. This makes available all the information about the federal companies.

The federal government has shown leadership through OSFI. Our organization would welcome more provincial governments putting the same kind of information on their websites, such as the current financial health of the companies they are supervising. In Quebec, there is partial information; in the other provinces, there is not yet any information.

[Translation]

Senator Plamondon: Is it something you would like to see everywhere?

de questions. Nous nous efforçons quant à nous de veiller à ce qu'en cas d'insolvabilité il y ait des fonds à la disposition du liquidateur et à ce que les consommateurs voient leurs dossiers traités immédiatement et leurs réclamations payées en entier.

Dans le cadre de la poursuite de notre rôle, nous dialoguons régulièrement avec les superviseurs des assurances. Il se peut que nous entendions parler d'une compagnie d'assurances donnée et nous en discutons alors avec le superviseur des assurances, le BSIF ou le superviseur provincial. C'est à eux qu'il revient de donner suite, mais il se peut que nous disposions de renseignements qui puissent les aider, auquel cas nous les leur fournissons, de façon informelle.

[Français]

Le sénateur Plamondon : C'est donc l'intermédiaire. L'intermédiaire est le surintendant des compagnies d'assurance. C'est l'intermédiaire entre vous et les compagnies d'assurance. Vous parlez, ils vous parlent, vous dites des choses qui devraient être, puis, ils transmettent l'information aux compagnies d'assurance?

[Traduction]

M. Kovacs : C'est définitivement le rôle du surveillant des compagnies d'assurances de travailler directement avec les compagnies d'assurances, surtout si elles sont en difficulté. Si elles poursuivent des pratiques telles que le risque moral, alors le surveillant joue ce rôle. Nous pouvons être en possession de renseignements que le surveillant pourrait utiliser et nous les fournissons lorsque nous le pouvons.

Je suis d'accord avec vous pour dire que le grand public n'a pas un accès facile à des renseignements indiquant ce qu'est une solide et saine compagnie d'assurances et ce qu'est une compagnie plus faible. Au cours des dernières années, certains progrès ont été faits en la matière. Le leadership en la matière a été assuré par le BSIF. Grâce à l'Internet, il est possible d'obtenir d'importants renseignements financiers à jour au sujet des compagnies qui sont sous la surveillance du gouvernement fédéral. Cela est à la disposition de tous. Il y a également certains analystes, comme les courtiers en assurances, qui travaillent pour le consommateur et qui sont en mesure de comprendre ces renseignements. Il s'agit là d'une initiative du gouvernement fédéral qui n'existait pas antérieurement. C'est ainsi que sont disponibles tous les renseignements au sujet des compagnies sous régime fédéral.

Le gouvernement fédéral a assuré un leadership par le biais du BSIF. Notre organisation aimerait bien que davantage de gouvernements provinciaux affichent sur leur site web les mêmes genres de renseignements en ce qui concerne, notamment, la santé financière des compagnies qu'ils surveillent. Au Québec, il existe des renseignements partiels; dans les autres provinces, il n'y a pas encore de renseignements quels qu'ils soient.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Est-ce quelque chose que vous voudriez voir partout?

[English]

Mr. Kovacs: Yes, we would like to see that everywhere in Canada. This would be of benefit to insurance consumers, who would understand this information, or to those who work on behalf of insurance consumers, such as brokers, agents and other analysts, who would understand this information. This information could be also available to the general public.

[Translation]

Senator Plamondon: Are there key questions that are emerging with regard to consumer protection and that you would like to recommend to us? Are there new things that should be of concern to us?

[English]

Mr. Kovacs: We are here to share our expertise in the area of insolvency. We have less expertise in some of the other evidence presented to you to date. The committee played a very active role in the last round of reform. There was a great consumer focus in that round, and you have heard testimony that there were actions taken to move this forward since the last time this was brought up.

At a general level, we are making progress, and I have appreciated an opportunity to see some of the testimony. In the more narrow area that we know well, we have some provincial concerns that we will be pleased to put in writing, but in the very unusual circumstance of a failed company the consumers are looked after well.

[Translation]

Senator Plamondon: You talk of some provincial concerns you have. Could you name us a few?

[English]

Mr. Kovacs: We will do our best. We would prefer to name specifics from a research base. I have only done research in one province and the federal agency. I do not know how much time we have in terms of your timetable to give you specific advice about other provinces at this time. We do commit that we are going to be doing research on the other jurisdictions, but I do not know if it will be timely. However, we will share that as it becomes available.

The Chairman: When you give us the Newfoundland model, it would be useful to know where you consider the flaws to be. We can extrapolate that across the country.

[Traduction]

M. Kovacs : Oui, nous aimerions voir cela partout au Canada. Cela rendrait service aux consommateurs de produits d'assurance, qui comprendraient ainsi ces renseignements, ainsi qu'à ceux qui travaillent pour le compte des consommateurs de produits d'assurance, notamment courtiers, agents et autres analystes, qui comprendraient eux aussi ces renseignements. Ceux-ci devraient également être à la disposition du grand public.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Est-ce qu'il y des questions clés qui sont émergentes en matière de protection des consommateurs que vous voudriez nous voir recommander? Y a-t-il des choses nouvelles qui devraient être un sujet de préoccupation?

[Traduction]

M. Kovacs : Nous sommes ici pour vous livrer nos connaissances au sujet de la question de l'insolvabilité. Nous avons moins de connaissances s'agissant de certains des témoignages qui vous ont été livrés à ce jour. Le comité a joué un rôle très actif lors de la dernière ronde de réformes. L'on s'est beaucoup concentré sur le consommateur dans le cadre de cette ronde, et vous avez entendu des témoignages selon lesquels des mesures ont été prises pour faire avancer ce dossier depuis la dernière fois qu'il en a été question.

De façon générale, nous marquons des progrès, et j'ai apprécié l'occasion de voir certains des témoignages. Pour ce qui est du domaine plus étroit que nous connaissons bien, nous avons certaines préoccupations d'ordre provincial que nous serons heureux de coucher sur papier, mais dans les très rares cas où une compagnie fait faillite, les consommateurs sont bien servis.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Quand vous parlez de vos préoccupations au sujet des provinces, nommez-en donc quelques-unes?

[Traduction]

M. Kovacs : Nous ferons de notre mieux. Nous préférierions nous reporter pour le détail à une base de recherche. Je n'ai fait de la recherche que dans une province et au niveau de l'agence fédérale. Je ne sais trop de combien de temps nous disposons dans le cadre de votre horaire afin de vous donner des conseils précis au sujet d'autres provinces. Nous pouvons vous confirmer que nous allons faire de la recherche sur les autres provinces, mais j'ignore si cela viendra assez vite. Nous vous livrerons cependant ce qu'il en ressortira au fur et à mesure.

Le président : Lorsque vous nous donnerez le modèle pour Terre-Neuve, il serait utile pour nous de savoir où vous estimez qu'il existe des failles. Nous pourrions faire des extrapolations à l'échelle du pays.

You say the authority for membership in your organization is compulsory. What is the authority? Is there a legal authority or is it by agreement? How is it that your members are bound to do what your corporation bylaws provide? Is that voluntary or is that by some law?

Mr. Harries: Every property casual insurer who writes business in lines that PACICC covers is required to be a member under the insurance legislation or regulations.

The Chairman: Membership is mandatory, but where do you get the authority for the compulsory payments? Is that by agreement or by federal or provincial legislation?

Mr. Harries: Through our bylaws.

The Chairman: Essentially, the governments mandate your membership to be members of your organization. Therefore, once they become members you mandate this and you have the authority under your bylaws to do that. So it is enforcement. What happens if someone refuses to pay?

Mr. Harries: Thankfully, we have not had that experience. Our authority would be to have a discussion with the insurance regulator and bring that information to their attention and pursue that as vigorously as we could.

The Chairman: The consequences might be the loss of their authority to conduct business in the province or under the federal statute, whatever is it. Is that the idea? That would be the ultimate consequence.

Mr. Harries: They would not want to run afoul of the regulator.

The Chairman: You say that your independent members are separate and distinct from the stakeholders, and they do not form a majority, but they are a large plurality on your board. I understand that. How are they appointed or selected?

Mr. Harries: We have a governance and human resources committee of our board and we seek to get nominations from all of our board members. We make those discussions as wide as possible to seek well qualified individuals.

The Chairman: Is there some methodology wherein you ensure no conflict of interest — in other words, they are truly independent and do not have any direct or indirect interest in the insurance side of the board?

Mr. Harries: Yes.

The Chairman: What are the rules? Are there independent directors' rules to govern their independent conduct?

Vous dites qu'il est obligatoire d'adhérer à votre organisation pour obtenir l'autorisation requise. Quelle est cette autorisation? S'agit-il d'une autorisation légale ou bien cela se fait-il par le biais d'une entente? Comment se fait-il que vos membres doivent se plier à ce que prévoient les statuts de votre société? Cela est-il volontaire ou bien y a-t-il une loi?

M. Harries : Chaque assureur de biens et de risques divers qui souscrit dans un domaine régi par la SIMA-IARD est tenu d'être membre en vertu de la loi ou des règlements en matière d'assurances.

Le président : L'adhésion est obligatoire, mais d'où vous vient le pouvoir d'exiger ces paiements? Est-ce par le biais d'une entente ou en vertu d'une loi fédérale ou provinciale?

M. Harries : C'est ce que prévoient nos statuts.

Le président : En gros, les gouvernements imposent à vos membres d'adhérer à votre organisation. Dès lors qu'une compagnie devient membre, vous imposez telle ou telle chose et vous y êtes autorisés en vertu de vos statuts. C'est donc une question d'application. Que se passe-t-il si quelqu'un refuse de payer?

M. Harries : Fort heureusement, nous n'avons jamais vécu cela. En pareil cas, nous serions autorisés à avoir une discussion avec l'organisme de réglementation des compagnies d'assurances et nous porterions la situation à son attention et poursuivrions l'affaire aussi vigoureusement que possible.

Le président : Il pourrait s'ensuivre la perte de leur droit de poursuivre leurs activités dans la province ou en vertu de la loi fédérale, selon le cas. Est-ce là l'idée? Ce serait là la conséquence ultime.

M. Harries : Les compagnies d'assurances ne voudraient pas mettre en colère l'organe de réglementation.

Le président : Vous dites que vos membres indépendants sont distincts des actionnaires et qu'ils ne forment pas une majorité, mais ils comptent pour un nombre important des membres de votre conseil d'administration. Je comprends cela. Comment ces personnes sont-elles nommées ou choisies?

M. Harries : Nous avons un comité de gouvernance et de ressources humaines du conseil d'administration et nous cherchons à obtenir des noms de candidats auprès de tous les membres du conseil. Nous tenons des discussions aussi vastes que possible en vue de trouver des candidats bien qualifiés.

Le président : Y a-t-il quelque méthodologie que vous suivez en vue de veiller à ce qu'il n'y ait aucun conflit d'intérêt — en d'autres termes, afin de vous assurer que ces personnes soient réellement indépendantes et qu'elles n'aient pas d'intérêt direct ou indirect côté assurances du conseil d'administration?

M. Harries : Oui.

Le président : Quelles sont les règles? Existe-t-il des règles régissant le comportement indépendant des administrateurs indépendants?

Mr. Harries: Our main rule is that a public director of PACICC cannot be associated in any way with a member insurance company.

The Chairman: Is that in your bylaw? Where do we find that, so we can check the wording and see how independent they are?

Mr. Harries: It is a practice that we follow, but it is not written into our bylaw.

The Chairman: We are trying to wear the hat of the consumer. Your organization has gone a long way to fill a gap, but there are still lots of gaps in the consumer protection mechanism. We are interested in how to fill in the gaps. The representatives from the banking organizations told us that, had this happened sooner, things would have been better a lot sooner. They have confirmed the work we are doing in advance of the work we are doing. We would appreciate any specific recommendations in order to improve the process.

We have Option consommateurs, represented by Ms. Isabelle Durand and Mr. Jacques St-Amant. We also have Mr. Kyle here. We would ask you to take as little time as possible to present the key arguments. Mr. Kyle has presented a well drafted brief and we will want to explore that with him. If you can be brief in your presentation, this will allow our senators an opportunity to cross examine you. They have your material and they will be familiar with it.

[Translation]

Ms. Isabelle Durand, Counsel, responsible for budget services, Option consommateurs: Mr. Chairman, access to quality banking services is indispensable and this is why we are pleased to see the importance you are attaching to this sector. We wish to thank you for having invited us to participate in your study of consumer issues arising in the financial services sector.

Option consommateurs is a consumer association based in Montreal and which has been actively following, among other things, the financial services sector for more than 15 years now.

We offer individual budget counselling services where we are involved with over-extended consumers. Our legal information service every year serves more than 4,000 consumers, a quarter of whom call upon us because of problems they are having with their financial institutions.

Since 1990, we have published some twenty briefs or research reports relating to financial services and we have often appeared before your committee and other parliamentary groups.

Although our main concern is with low-income consumers, we have a broad general interest in consumers overall and their relationship with their financial service provider. Today we will

M. Harries : Notre principale règle est qu'un administrateur public de la SIMA-IARD ne peut avoir aucune association sous quelque forme que ce soit avec une compagnie d'assurances membre.

Le président : Cela figure-t-il dans vos statuts? Où trouverions-nous cela, afin que nous puissions vérifier le libellé et le degré d'indépendance?

M. Harries : C'est une pratique que nous suivons, mais cela ne figure pas dans nos statuts.

Le président : Nous nous efforçons de porter le chapeau du consommateur. Votre organisation a fait un bon bout de chemin pour combler un trou, mais il demeure encore quantité de trous dans le mécanisme de protection du consommateur. Ce qui nous intéresse c'est de savoir comment faire pour remplir ces trous. Les représentants du secteur bancaire nous ont dit que si cela était venu plus tôt les choses auraient été meilleures bien plus vite. Ils ont confirmé le travail que nous faisons en avance du travail que nous faisons. Nous apprécierions toute recommandation précise visant à améliorer le processus.

Nous accueillons maintenant le groupe Option consommateurs, ici représenté par Mme Isabelle Durand et M. Jacques St-Amant. Nous allons également entendre M. Kyle. Nous vous demandons de prendre un minimum de temps pour nous soumettre vos arguments clés. M. Kyle nous a fourni un mémoire très bien rédigé et nous voudrions l'examiner avec lui. Si vous pouviez faire vite avec vos remarques liminaires, cela permettrait aux sénateurs de vous poser des questions. Ils ont la documentation que vous avez fournie et ils ont eu l'occasion de la parcourir.

[Français]

Mme Isabelle Durand, avocate, responsable des services budgétaires, Option consommateurs : Monsieur le président, l'accès à des services bancaires de qualité est indispensable et c'est pourquoi nous sommes heureux de constater l'importance que vous accordez à ce domaine. Nous vous remercions de nous avoir invités à participer à vos travaux relatifs aux questions concernant les consommateurs dans le secteur financier.

Option consommateurs est une association de consommateurs dont le siège se trouve à Montréal et qui, entre autres, s'intéresse activement au secteur des services financiers depuis plus de 15 ans.

Nous offrons des services de consultation budgétaire individuels qui nous mettent en contact avec des consommateurs surendettés. Notre service d'information juridique dessert plus de 4 000 consommateurs par année dont le quart communique avec nous en raison de problèmes avec leurs institutions financières.

Depuis 1990, nous avons publié une vingtaine de rapports de recherche ou de mémoires relatifs aux services financiers et nous sommes intervenus fréquemment devant votre comité et d'autres instances parlementaires.

Si nous avons une préoccupation particulière pour les consommateurs à faible revenu, nous nous intéressons plus généralement à l'ensemble des consommateurs et à leurs

limit ourselves to the relationship between consumers and their banker. Every week we see that all is not well in the area of service quality, accessibility and complaint review and that there is much room for improvement.

With regard to credit, we are frankly worried about certain practices, and on the electronic payment side, it is a complete mess. Let me attempt to give you an overview. In the area of credit, we see a paradox: on the one hand, bankers too easily grant too much credit to already heavily indebted consumers who thus find themselves at the mercy of any hiccup that might rise in their lives such that they will not be able to make their payments.

[English]

The Chairman: You cover a lot of ground quickly, but if you could go more slowly it would help our interpreters.

[Translation]

Ms. Durand: The processes used by institutions to appraise the ability of a consumer to repay are in our view weak. At the same time, banks hardly ever grant loans of less than \$5,000, which pushes households whose refrigerator finally gives out towards wage buyers and pawnbrokers. We are presently involved in a micro-credit initiative in Montreal in collaboration with the Desjardins movement. This initiative is going well, but it cannot fill all of the demand that is out there.

Bank practices in the area of credit combined with the closure of many branches and other forms of service reductions account for a large part of the success that Money Mart and other such cheque cashing services and wage buyers are having these days.

Neither consumers, nor bankers, nor the economy as a whole are coming out winners with this trend that is encouraging a growing number of consumers to rely upon parallel financial services. In the area of basic banking service accessibility, it must however be noted that some progress has come with the 2001 reform. The legal requirement to open an account for any person fulfilling certain identification requirements has greatly improved the situation. All of the problems have not been resolved, but there is noticeable progress.

However, the situation is not improving in the area of electronic payments. We regularly receive complaints, most notably with regard to debit cards. We are also seeing that merchants are simply refusing to be paid in cash. In the case of unauthorized electronic payments, the rights and recourse mechanisms granted to consumers vary according to whether it is a preauthorized debit, a payment by debit card or a payment by credit card or by telecheque. Consumers, merchants and bankers no longer know which end is up.

relations avec le fournisseur de services financiers. Nous nous arrêterons aujourd'hui aux rapports entre les consommateurs et leurs banquiers. Nous constatons à toutes les semaines que tout n'est pas au bon fixe en matière de qualité de services, d'accessibilité ou de traitement des plaintes, il reste largement place à amélioration.

En matière de crédit, nous sommes carrément inquiets de certaines pratiques, et du côté des paiements électroniques, c'est le fouillis. Tentons d'en donner un aperçu. Dans le domaine du crédit, nous observons un paradoxe; d'une part, les banquiers accordent trop facilement trop de crédit à des consommateurs surendettés qui se trouvent alors à la merci du premier incident venu dans leur vie et qui fera en sorte qu'ils ne pourront plus assumer leurs mensualités.

[Traduction]

Le président : Vous couvrez beaucoup de terrain rapidement, mais si vous pouviez ralentir, cela aiderait nos interprètes.

[Français]

Mme Durand : Les processus d'évaluation utilisés par les institutions de la capacité de rembourser nous paraissent déficients. En même temps, les banquiers ne consentent pratiquement plus de prêts de moins de 5 000 \$, ce qui repousse les ménages dont les réfrigérateurs rendent l'âme vers les prêteurs sur salaire ou sur gage. Nous participons présentement à une initiative de microcrédit à Montréal en collaboration avec le mouvement Desjardins. Cette initiative fonctionne bien, mais elle ne répond pas à toute la demande.

Les pratiques bancaires en matière de crédit combinées aux fermetures de succursales dans de nombreux quartiers et aux autres formes de réduction de services expliquent largement le succès actuel des firmes Insta-chèques, Money Mart ou des prêteurs sur salaire.

Ni les consommateurs, ni les banquiers, ni l'économie en général ne sortent gagnants de cette évolution, qui incite un nombre grandissant des consommateurs à recourir aux services financiers parallèles. En matière d'accessibilité aux services bancaires de base, il faut toutefois noter un progrès dû à la réforme de 2001. L'obligation législative d'ouvrir des comptes à toute personne répondant à certaines exigences d'identifications a permis d'améliorer notablement les choses. Tout n'est pas réglé, mais le progrès est perceptible.

Par contre, la situation ne s'améliore pas en matière de paiements électroniques. Nous recevons régulièrement des plaintes à l'égard de cartes de débit notamment. Nous constatons aussi que les marchands refusent tout simplement d'être payés en argent comptant. Dans le cas des paiements électroniques non autorisés, les droits et les recours des consommateurs seront différents selon qu'il s'agit d'un débit pré-autorisé, d'un paiement par carte de débit ou d'un paiement par carte de crédit ou d'un téléchèque. Le consommateur, le marchand et le banquier ne s'y retrouvent tout simplement plus.

It is high time that Canada do what the United States did a long time ago: develop a cohesive legal framework for electronic payments so as to reduce the risks for all participants.

Some of these risks could be mitigated by the complaints review process. We have however seen that consumers are not very aware of this process and that it does not always function very well. Consumers are leery of mechanisms that are controlled by banks and the process is sometimes very lengthy.

The attitude and decisions of banks' in-house ombudsmen are not always imbued with the necessary impartiality. And even though things run more smoothly with the investment and banking services ombudsmen, consumers sometimes tire too quickly before reaching this stage in the complaints review system.

The establishment of the financial consumer agency did however go well and its dynamic approach has been much appreciated. We would like to see its mandate extended and its resources increased. The establishment of the agency and the positive impact of the regulations with regard to the opening up of accounts prove that well designed regulations do improve the operation of the Canadian financial services market, which remains highly regionalized. We would invite the committee to draw upon existing examples in its study of the numerous problems that consumers are still having with their bankers and that we have but touched upon here. We would be pleased to answer any questions you may have.

[English]

The Chairman: Mr. Kyle, the reason I am asking both witnesses to proceed is that we intend to go to 6:10 or thereabouts. If you can be brief in your comments, this will allow senators to choose who amongst you they wish to question.

Mr. Robert Kyle, as an Individual: Is five or six minutes fine?

The Chairman: Five or six minutes is fine. Take your time; go a little bit slower than the previous witness.

Mr. Kyle: Thank you for inviting me to participate in these hearings. Senator Plamondon's inspiration to undertake this study is an opportunity for the federal government to look closer at the impact of how such important provincially regulated industry affects all Canadians.

As a 20-year veteran of the financial services industry, the past executive director of the Small Investor Protection Association and a current director of the Consumers Council of Canada, I have the opportunity to listen to unending complaints for years from both brokers and investors alike with respect to the current system of securities regulation.

Comme les États-Unis l'ont fait, il y a longtemps, il est plus que temps que le Canada se dote d'un cadre législatif cohérent en matière de paiement électronique pour réduire les risques encourus par tous les participants.

Certains de ces risques pourraient être mitigés par le processus de traitement des plaintes. Hélas, nous constatons qu'il demeure très mal connu auprès des consommateurs et qu'il ne fonctionne pas toujours très bien. Les consommateurs éprouvent de la méfiance à l'égard des mécanismes contrôlés par les banquiers et les délais sont parfois très longs.

L'attitude et les décisions des ombudsmans internes des banques ne sont pas toujours empreintes de l'impartialité nécessaire. Si les choses se déroulent mieux au niveau de l'ombudsman des services bancaires et de l'investissement, les consommateurs se lassent parfois trop souvent avant d'en arriver à ce stade de la plainte.

En contrepartie, la mise en place de l'agence de consommation en matière financière s'est bien déroulée et elle fait preuve d'un dynamisme apprécié. Nous souhaiterions que son mandat soit étendu et ses ressources augmentées. La création de l'agence et les effets positifs de la réglementation relative aux ouvertures de compte démontrent qu'une réglementation bien conçue améliore le fonctionnement du marché des services financiers canadiens qui demeure hautement centré au plan régional. Nous invitons le comité à s'inspirer des exemples dans sa réflexion relative aux problèmes nombreux qu'éprouvent encore les consommateurs avec leur banquier et que nous n'avons qu'effleurés. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions.

[Traduction]

Le président : Monsieur Kyle, si je demande aux deux témoins d'y aller avec leurs remarques liminaires, c'est que nous comptons siéger jusqu'à environ 18 h 10. Si vous pouviez vous en tenir à un bref exposé, cela permettra aux sénateurs de choisir à qui parmi vous poser des questions.

M. Robert Kyle, à titre personnel : Cela vous irait-il, un topo de cinq ou six minutes?

Le président : Cinq ou six minutes, ce serait très bien. Prenez votre temps; faites un peu plus lentement que le témoin qui vous a précédé.

M. Kyle : Merci de m'avoir invité à participer à ces audiences. L'inspiration qu'a eue le sénateur Plamondon d'entreprendre cette étude offre au gouvernement fédéral l'occasion d'examiner de plus près l'incidence qu'a sur tout les Canadiens ce très important secteur à réglementation provinciale.

Fort de mes 20 années d'expérience dans l'industrie des services financiers et en tant qu'ancien directeur exécutif de la Small Investor Protection Association et actuel administrateur du Conseil des consommateurs du Canada, j'ai eu l'occasion d'entendre pendant des années un litanie ininterrompue de doléances de la part et de courtiers et d'investisseurs au sujet de l'actuel régime de réglementation des valeurs mobilières.

When I was reviewing some of the speakers that have presented to this committee, I found it interesting that, while you have heard from the private regulators, industry lobbyists, industry associations and investor consumer organizations, you have not heard from individuals who make a living as a financial advisor, broker or dealer. This is not surprising, however.

The Chairman: Just pausing there. We have been meticulous in trying to proceed to hear from the government, then to hear from those members that are part of the self-regulation group, and now we are open to hearing from the public and from people such as yourself. If you think we are deficient and other people can bring evidence to the committee that we have not heard, we are open to that.

Mr. Kyle: I appreciate that. To make my point, it was that I have asked several of those brokers who have come to me with complaints if they would make their complaint in writing to this committee. They have refused to do so. Their reason, the fear that they may become the target of an investigation by the industry lobbyist regulatory body themselves or that they might lose their employment with their firms. They do not want to be whistle-blowers.

Neither the regulators nor the SRO members will tolerate whistle-blowers that are critical of the system by which they are regulated. One only has to look to Alberta to see how the securities commission there has dealt with whistle-blowers within their own organization, so what chance does a registrar have?

John Grisham, author of novels such as *The Firm* and *The Client*, would probably have a bestseller on his hands if he wrote one entitled *The Club*, much the same as Canadian John Lawrence Reynolds did with his book, *The Naked Investor: How to Even the Odds with the Investment Industry*, a book about why almost everybody but you gets rich on your RRSP. This is not meant as a plug for Mr. Reynolds, but his book is a timely warning to those who rely on our current regulator framework for protection.

My personal submission to this committee, "Self-Regulatory Organizations in the Canadian Securities Industry," illustrates several of the major legal, operational and logistical problems that negatively affect investors and brokers across Canada. It is by no means exhaustive. Our fragmented securities industry is fraught with pitfalls and now, in my view, ceases to work properly at all for the investor.

In August 2004, the Ontario finance committee held hearings similar to these, where Ontarians and residents of other provinces had the opportunity to speak directly with government. Their concerns were made loud and clear. These hearings resulted in a 59-page report containing 14 recommendations agreed to by all political parties being tabled to the Ontario Legislative Assembly

En passant en revue le témoignage de certains des intervenants qui ont comparu devant le comité, j'ai trouvé intéressant que, bien que vous ayez entendu des organismes de réglementation privés, des lobbyistes de l'industrie, des associations professionnelles et des organisations de consommateurs investisseurs, vous n'avez pas entendu le point de vue de ceux qui gagnent leur vie en tant que conseillers financiers, courtiers ou agents. Mais cela n'a rien d'étonnant.

Le président : Permettez que je vous interrompe un instant. Nous nous sommes méticuleusement efforcés dans le cadre de notre planification d'entendre d'abord les pouvoirs publics, puis les membres faisant partie de la catégorie autoréglémentée, et c'est maintenant que nous sommes ouverts à entendre de simples citoyens et des personnes comme vous-même. Si vous estimez qu'il y a des lacunes et que d'autres personnes pourraient livrer au comité des vues que nous n'avons pas encore entendues, alors nous sommes ouverts à cela.

M. Kyle : J'apprécie cela. Pour bien me faire comprendre, j'avais demandé à plusieurs de ces courtiers qui sont venus me voir avec leurs griefs de coucher leurs plaintes sur papier et de les soumettre au comité. Ils ont refusé. Leur raison : la crainte qu'ils fassent l'objet d'une enquête par les organes de réglementation de lobbyistes de l'industrie eux-mêmes ou alors qu'ils perdent leur emploi. Ils ne veulent pas être des dénonciateurs.

Ni les organes de réglementation ni les membres de l'OAR ne toléreront des délateurs qui sont critiques à l'égard du système qui les régleme. Il suffit de regarder du côté de l'Alberta pour voir comment la Commission des valeurs mobilières là-bas à traiter des dénonciateurs au sein de sa propre organisation, alors quelles chances aurait un registraire?

John Grisham, auteur de romans comme *The Firm* et *The Client*, aurait sans doute un bestseller s'il en écrivait un portant le titre *The Club*, un peu à la manière de l'auteur canadien, John Lawrence Reynolds, avec son livre intitulé *The Naked Investor : How to Even the Odds with the Investment Industry*, un livre qui explique pourquoi presque tout le monde sauf vous s'enrichit avec son REER. Je ne dis pas cela pour donner un coup de pouce à M. Reynolds, mais son livre est une mise en garde opportune pour ceux qui comptent sur notre actuel cadre de réglementation pour être protégé.

Ma propre soumission au comité, intitulée « Self-Regulatory Organizations in the Canadian Securities Industry », illustre plusieurs des graves problèmes juridiques, opérationnels et logistiques qui ont une incidence négative sur les investisseurs et les courtiers de partout au pays. Mon étude n'est aucunement exhaustive. Notre industrie fragmentée des valeurs mobilières est truffée d'écueils et à mon sens elle ne fonctionne plus du tout comme elle le devrait en ce qui concerne l'investisseur.

En août 2004, le Comité des finances de l'Ontario a tenu des audiences semblables aux vôtres et au cours desquelles les Ontariens et les résidents d'autres provinces ont eu l'occasion de s'entretenir directement avec le gouvernement. Leurs préoccupations ont été expliquées haut et fort. Ces audiences ont résulté en un rapport de 59 pages renfermant

for implementation. The following is an extract from that report. "The testimony received by the standing committee revealed a deep-seated scepticism on the part of the investing public. They simply are not confident that complaints will always be handled in an objective manner and under a system of self-regulation. We believe the question of whether SROs should be given more powers or indeed whether they should have any powers at all should be the subject of further review by a task force established to examine the specific issue."

Why is this so important? I will try to provide a simple example. When Canadian citizens witness what they believe to be a crime, they will call the police. When an investor feels they have been victimized, they will logically contact the organization empowered to enforce securities law, in this case the securities commissions.

Well, forget logic. The statutory regulators will send the aggrieved investor to either the Investment Dealers Association of Canada or the Mutual Fund Dealers Association of Canada — in other words, the government regulator. For example, the Ontario Securities Commission, which is responsible for administering the province's securities legislation, will direct the investor to a trade association — the very same association that represents the securities dealer that the investor has a complaint against. It is then that the association will make a determination as to whether the investor's claim has merit.

In all cases, their determination will not result in any charges being laid for breaches of securities legislation or the Criminal Code by either the IDA or the MFDA. The reason is simple. The SROs do not have the ability to administer securities legislation or the Criminal Code, nor can they interpret what constitutes public interest. They are private-natured organizations. This results in retail investors never having a proper determination of their complaint by a public body statutorily charged to protect their interests.

The fox guarding the hen house, the emperor has no clothes, the Wild West, these are phrases Canadian investors are familiar with.

I thank you for the opportunity to speak to you today. I have placed my submission, as well as others, for the public to access at www.regulators.itgo.com. I look forward to your questions.

[Translation]

Senator Plamondon: Have the bank mergers been beneficial to consumers? Some witnesses have told us that the credit unions could take up the slack in the wake of the closing of bank branches. I do not believe that they will offer all of the services a bank might offer. There has been some consolidation in Quebec

14 recommandations entérinées par tous les partis politiques et déposé pour mise en œuvre auprès de l'Assemblée législative de l'Ontario. Suit un extrait de ce rapport : « Les témoignages entendus par le comité permanent ont fait ressortir un profond scepticisme de la part du public investisseur. Les gens n'ont tout simplement pas la conviction que les plaintes seront toujours traitées d'une façon objective et dans le cadre d'un système autoréglementation. Nous pensons que la question de savoir si les OAR devraient se voir accorder davantage de pouvoirs voire même s'ils devraient exercer quelque pouvoir que ce soit devrait faire l'objet d'un examen plus poussé par un groupe de travail chargé de se pencher tout particulièrement sur cette question ».

Pourquoi est-ce si important? Je vais tenter de vous donner un exemple simple. Lorsqu'un citoyen canadien est témoin de ce qu'il pense être un crime, il appellera la police. Lorsqu'un investisseur a le sentiment d'avoir été victimisé, il contactera logiquement l'organisation habilitée à exécuter la loi en matière de valeurs mobilières, dans ce cas-ci les commissions des valeurs mobilières.

Eh bien, oublions la logique. Les organismes de réglementation prévus sous la loi enverront l'investisseur lésé voir ou l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières ou l'Association canadienne des courtiers en fonds mutuels — en d'autres termes, l'organe de réglementation gouvernemental. Par exemple, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, qui est responsable de l'administration de la loi provinciale en matière de valeurs mobilières, enverra l'investisseur voir une association professionnelle — celle-là même qui représente le courtier en valeurs mobilières contre lequel l'investisseur a une plainte. C'est alors que l'association décidera si la plainte de l'investisseur a du mérite.

Dans tous les cas, la décision ne débouchera pas sur des poursuites pour infraction au titre de la loi sur les valeurs mobilières ou du Code criminel par ou l'ACCOVAM ou l'ACCFM. La raison en est simple. Les OAR ne sont pas habilités à appliquer les lois en matière de valeurs mobilières ou le Code criminel et ils ne peuvent pas non plus interpréter ce que constitue l'intérêt public. Il s'agit d'organismes de nature privée. Le résultat en est que les épargnants ne voient jamais leurs plaintes traitées comme il se doit par un organe public chargé par la loi de protéger leurs intérêts.

Le renard qui surveille le poulailler, l'empereur dénudé, le Far West, voilà des expressions que connaissent très bien les investisseurs canadiens.

Je vous remercie de l'occasion qui m'a été ici donnée de comparaître devant vous aujourd'hui. Mon mémoire et d'autres documents sont à la disposition du public à l'adresse Internet que voici www.regulators.itgo.com. J'envisage avec plaisir de répondre à vos questions.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Les fusions bancaires seront-elles bénéfiques pour les consommateurs? Des témoins nous ont dit que les Credit Union pourraient prendre la relève suite à la fermeture de succursales bancaires. Je ne crois pas qu'elles offriront tous les services qu'une banque pourrait offrir. Une

and certain credit unions have closed. They were replaced by outlets and then by automatic teller machines. And when these ATMs are not profitable enough, then they are simply shut down. Will these bank branch replacement options be beneficial to consumers?

Mr. Jacques St-Amant, analyst, Option consommateurs: We at first blush see no advantage to the prospect of bank mergers, and for several reasons. The first one is that the vast majority of local markets are extremely concentrated. A CROP opinion poll in 2001 asked consumers what reasons guide them in their choice of financial institution. The most frequent were quality personalized service and proximity. Consumers essentially choose their banker within a local market. We however did research in 1997, the results of which were published in 1998, indicating that in 58 per cent of Canadian communities there is just one deposit-taking institution and that in close to 20 per cent of communities there are only two. Overall, three quarters of Canadian communities have at the most two deposit-taking institutions. In large cities, where there is more competition, one must look at each neighbourhood.

In low-income neighbourhoods, the banks are not very present. If the market becomes even more concentrated with a reduction in the number of banks, then clearly there will be less competition with all of the negative effects that might have on the market, which is already not in the best of health. We a priori see no worthwhile reason, both in the interest of consumers and in that of small businesses and the economy overall, for there to be mergers. Bankers on the other hand often tell us that if there were mergers, that would allow us to become important players on the international scene.

If you have the opportunity to look at a recent issue of *Forbes Global 2000*, you will find in it the list of the 2,000 most influential corporations in the world. The Royal Bank is ranked 89th, which is not that bad at all. On the list of the large deposit-taking institutions that exist in the world, the Royal Bank is 38th. If we wish to play within the select club of the 12 or 13 very large banks that have assets of more than a billion US dollars, then we will have to merge at least four of our major banks, including the Royal Bank, into a single institution. If we want Canadian banks to become players on the world scene, we will have to resign ourselves to having but one bank in Canada, which is not necessarily a prospect that thrills us.

As for the possibility of the cooperative movement in some way substituting itself for the banks in a merger scenario, one must remember, as Senator Plamondon was saying, that in Quebec that was not a very common occurrence, even if there were bank branch closures. I am thinking in particular of the Hochelaga-Maisonneuve neighbourhood in Montreal, a very low-income neighbourhood, where we have witnessed numerous closures over the last few years and where the number of Caisses populaires Desjardins has also dropped off because of concentration and a reduction in the number of outlets. The quality of the services has certainly not increased. If, for example, Desjardins or credit

consolidation a eu lieu au Québec et certaines caisses ont été fermées. Elles ont été remplacées par des points de vente et ensuite, elles ont été remplacées par des guichets automatiques et lorsque le guichet automatique n'était pas suffisamment rentable, il a été fermé tout simplement. Ces remplacements de succursales bancaires seront-ils à l'avantage des consommateurs?

M. Jacques St-Amant, analyste-conseil, Option consommateurs : Nous ne voyons, a priori, aucun avantage à la perspective de fusions bancaires pour plusieurs raisons. La première est que la grande majorité des marchés locaux sont extrêmement concentrés. Un sondage CROP, en 2001, demandait aux consommateurs les motifs en vertu desquels ils choisissaient leur institution financière. Les motifs les plus fréquents étaient la qualité du service personnalisé et la proximité. Essentiellement les consommateurs choisissent leur banquier dans un marché local. Or, nous avons fait une recherche en 1997, dont les résultats ont été publiés en 1998, qui indiquait que dans 58 p. 100 des localités au Canada, une seule institution de dépôt était présente et dans près de 20 p. 100 des localités, il n'y en avait que deux. En gros, dans les trois quarts des localités canadiennes, il y a, au plus, deux institutions de dépôt présentes. Dans les grandes villes où il y a davantage de concurrence, il faut regarder par quartier.

Dans les quartiers à faible revenu, les banquiers sont très peu présents. Si on concentre encore davantage le marché en réduisant le nombre de banques, il est évident qu'il y aura moins de concurrence avec tous les effets négatifs que cela pourrait avoir sur le marché qui n'est déjà pas en excellente santé. On ne voit pas, a priori, de bonnes raisons, tant pour les consommateurs que pour les petites entreprises et l'économie en général d'envisager des fusions. Par ailleurs, les banquiers nous disent très souvent que si nous procédions à des fusions cela nous permettrait de devenir des joueurs importants sur la scène mondiale.

Si vous avez l'occasion de trouver un numéro récent de la revue *Forbes Global 2000*, vous y retrouverez la liste des 2 000 entreprises les plus influentes au monde. La Banque Royale arrive au 89^e rang, ce qui n'est quand même pas si mal. Quand on fait la liste des grandes institutions de dépôt au monde, la Banque Royale arrive au 38^e rang. Si l'on veut jouer dans le cercle fermé des 12 ou 13 très grandes banques, qui ont des actifs supérieurs à un trillion de dollars américains, il faudrait fusionner au moins quatre de nos grandes banques en une seule institution, dont la Banque Royale. Si l'on veut que les banques canadiennes deviennent des joueurs sur la scène mondiale, il faudra se résigner à n'avoir qu'une banque au Canada, ce qui n'est pas nécessairement une perspective qui nous réjouit.

Quant à la possibilité que le mouvement coopératif se substitue en quelque sorte aux banques en cas de fusion, il faut retenir, comme le notait madame le sénateur Plamondon, qu'au Québec cela n'a pas été un phénomène qui s'est manifesté beaucoup, même s'il y a eu des fermetures de succursales. Je pense, au quartier de Hochelaga-Maisonneuve, à Montréal, qui est un quartier à très faible revenu, où on a assisté dans les dernières années à de nombreuses fermetures et où le nombre de Caisses populaires Desjardins a également diminué en raison de la concentration et d'une réduction de points de service. La qualité des services n'a certainement pas augmenté. Si, par exemple,

unions bought back a certain number of outlets, that might maintain a certain local presence, which is already very concentrated, but it would not increase competition. It would only amount to replacing one banner by another in an already highly concentrated market. We see no advantage to there being mergers. We do not believe that credit unions will in the medium term be playing a more important role in the market place.

[English]

The Chairman: I have allowed a lot of leeway in the response to this question, but it is somewhat out of the field of our study. To be fair to Senator Plamondon, the Governor of the Bank of Canada was here several weeks ago and he talked about mergers in a positive way.

This committee is not as yet seized of this issue. We have not made up our mind as a committee about whether we will recommend renovation of the present banking system. We all believe that there should be more competition.

I would like to get back to the issues currently before us.

[Translation]

Senator Plamondon: Since we have already accepted to hear the bankers talk to us about mergers, I believe it is appropriate to put similar questions to consumer representatives. I would like to discuss the matter of debit cards.

[English]

The Chairman: If we do have a specific hearing on bank mergers, you will be welcome to come back and talk to us again.

Mr. St-Amant: We would be delighted to do so.

The Chairman: If you do not mind, could we get back to the subject matter of our study, which is consumer protection within the financial sector as it appears today.

[Translation]

Senator Plamondon: Some witnesses have told us that there is no serious problem with debit cards. We however read in the newspaper that in the medium term the plan is to replace debit cards with smart cards. It is not because debit cards are completely fraud-free. What problems do you have with debit cards?

Mr. St-Amant: We would be tempted to invite those who are saying that there is no problem to come and give answers to consumers. We regularly receive complaints from victims of unauthorized debits. These people go to their financial institution and are given answers that too often are not in compliance with the Canadian code of service for debit cards. They call upon the complaints service of the institution, when they are aware of its

Desjardins ou des sociétés de crédits rachetaient un certain nombre de succursales, on maintiendrait peut être une présence locale, qui est déjà très concentrée, mais on n'augmenterait pas la concurrence. On ne ferait que substituer une bannière par une autre dans un marché qui est déjà concentré. Nous ne voyons pas d'avantage aux fusions. Nous ne pensons pas que les sociétés de crédit, à moyen terme, joueront un rôle beaucoup plus important dans le marché.

[Traduction]

Le président : J'ai accordé une grande marge de manœuvre pour ce qui est de la réponse à cette question, mais cela déborde un petit peu des limites de notre étude. Pour être juste envers le sénateur Plamondon, le gouverneur de la Banque du Canada est venu ici il y a quelques semaines et a parlé en des termes positifs des fusions.

Le comité n'est pas encore saisi de cette question. Nous n'avons pas encore décidé, en tant que comité, si nous voulons recommander un réaménagement de l'actuel système bancaire. Nous sommes tous d'avis qu'il devrait y avoir davantage de concurrence.

J'aimerais que nous revenions aux questions qui nous occupent en ce moment.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Puisque nous avons accepté de recevoir les banquiers pour nous parler de fusion, je crois qu'il est approprié de poser des questions équivalentes aux représentants des consommateurs. J'aimerais aborder la question des cartes de débit.

[Traduction]

Le président : Si nous tenons des audiences portant précisément sur les fusions bancaires, vous serez les bienvenus pour revenir nous voir et vous entretenir avec nous.

M. St-Amant : Nous en serions ravis.

Le président : Si vous le voulez bien, revenons à la question sur laquelle porte notre étude, soit la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers tel qu'il existe à l'heure actuelle.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Certains témoins nous ont dit qu'il n'y avait pas de problème important avec les cartes de débit. Pourtant on lit dans les journaux qu'à moyen terme, on cherche à remplacer les cartes de débit par des cartes à puce. Ce n'est pas parce que les cartes de débit sont à l'épreuve de toute fraude. Quels problèmes avez-vous avec les cartes de débit?

M. St-Amant : Nous serions tentés d'inviter ceux qui vous disent qu'il n'y a pas de problème, à venir répondre aux consommateurs. Nous recevons régulièrement des plaintes des victimes de retraits non autorisés. Ceux-ci s'adressent à leur institution financière et reçoivent des réponses qui, trop souvent, ne correspondent pas au contenu du Code canadien de service de cartes de débit. Ils s'adressent, quand ils le connaissent, au

existence, and are told that they will cut it down the middle. Yes, problems are relatively frequent. Institutions reimburse without difficulty in cases of systematic cloning. However, in more individual cases, it is more difficult to obtain compensation. However, as you mentioned, the industry is aware that the mechanism that is presently in use with magnetic strip cards is not secure.

Senator Plamondon: It is mostly cash withdrawals without the consent of the card holder that are the problem, correct?

Ms. Durand: Yes.

Senator Plamondon: You talked in your brief about bankers who refuse to cash cheques that have been double endorsed. This is not the first time I have heard such a comment. Several consumers have had this happen to them. You send someone to a financial institution, the person is asked to endorse the cheque and all of a sudden you have trouble cashing it. Could you tell me what types of complaints you receive in this regard?

Mr. St-Amant: Over several years now we have seen cases where bankers categorically refused to cash cheques bearing two endorsements. For people who have no bank account and for those whose accounts are systematically frozen for clearance purposes and who could in this way have quicker access to cash, it is a major obstacle.

Senator Plamondon: Is it possible to refuse a government cheque, for example, that has been endorsed? Why would the bank refuse such a cheque?

Mr. St-Amant: When one looks at the Bill of Exchange Act, logic has it that the very essence of a cheque is that it be negotiable, endorsable. If it were not so, the Interbank Netting Scheme would not work, given that it is an endorsement system. Unfortunately, the only practical recourse for consumers is to call upon the courts. They have the right to cash their cheque, but the practice is rather laborious.

Senator Plamondon: What is consumers' greatest problem at the present time in the area of financial services?

Mr. St-Amant: There is a series of problems. With regard to credit, there is a double problem. First of all we find that access to credit is too easy for certain consumers and that there is insufficient access or refusal of access for others, which is paradoxical. Secondly, the rate of electronic payments is a more and more striking phenomenon. We are presently in quite a mess with archaic laws.

A little while ago, I attended a conference at which there were representatives of Visa international. It is clear that the Visa movement has a global policy aimed at developing electronic payment services as much as possible. Consumers, states and governments are assaulted with advertising promoting these modes of payment. We are not at all opposed to electronic

mécanisme de traitement des plaintes de l'institution, pour se faire dire qu'on va couper la poire en deux. Oui, les problèmes sont relativement fréquents. Les institutions remboursent sans difficulté les cas de clonage systématique. Toutefois, lorsqu'il s'agit de cas plus individuels, il est plus difficile d'obtenir réparation. Cependant, vous l'avez mentionné, l'industrie sait que le mécanisme actuel, qui utilise une carte à bande magnétique, n'est pas sécuritaire.

Le sénateur Plamondon : Ce sont surtout les cas de retraits de fonds sans le consentement de la personne qui vous causent des problèmes, n'est-ce pas?

Mme Durand : Oui.

Le sénateur Plamondon : Vous avez parlé dans votre mémoire de banquiers qui refusent de négocier un chèque portant un double endossement. Ce n'est pas la première fois que j'entends ce commentaire. Plusieurs consommateurs ont vécu cette expérience. On envoie quelqu'un à l'institution financière, on lui demande d'endosser le chèque et, tout à coup, on a de la difficulté à encaisser un chèque. Pourriez-vous me dire quelles plaintes vous recevez à ce sujet?

M. St-Amant : Depuis quelques années nous constatons des cas où les banquiers refusent catégoriquement d'encaisser un chèque qui porte un double endossement. Pour les gens qui n'ont pas de compte de banque ou pour ceux qui font face à des délais de gel de fonds importants, et qui pouvaient de cette façon avoir accès plus rapidement à des liquidités, c'est un obstacle assez important à l'accessibilité de leurs fonds.

Le sénateur Plamondon : Est-ce permis de refuser un chèque, par exemple, du gouvernement qui est endossé? Pourquoi la banque refuse-t-elle?

M. St-Amant : En toute logique, quand nous lisons la Loi sur les lettres de change, il est de l'essence d'un chèque qu'il soit négociable, qu'il puisse être endossé. S'il ne pouvait pas l'être, le système de compensation interbancaire ne fonctionnerait pas, puisque c'est un système d'endossement. Malheureusement, le seul recours pratique du consommateur c'est auprès des tribunaux. Ils ont le droit de faire encaisser leur chèque, mais la pratique est assez laborieuse.

Le sénateur Plamondon : Quel est le plus gros problème des consommateurs en ce moment en ce qui a trait aux services financiers?

M. St-Amant : Il y a une série de problèmes. En ce qui a trait au crédit, on a un double problème. Premièrement, on retrouve l'accès trop facile au crédit pour certains consommateurs et un non accès au crédit pour d'autres, ce qui est paradoxal. Deuxièmement, le niveau des paiements électroniques devient un phénomène de plus en plus marquant. Nous nous trouvons actuellement dans un fouillis avec une législation archaïque.

J'assistais, il y a quelque temps, à une conférence où se trouvaient des représentants de Visa international. Il est très clair que le mouvement Visa a une politique mondiale pour développer le plus possible le service des paiements électroniques. Des offensives publicitaires auprès des consommateurs, des États et des gouvernements sont faites pour faire la promotion de ces

payments, but there must be an adequate framework in order for everyone to be well served, from the banks to the merchants and to consumers. We are still at present far from the mark here in Canada.

Senator Plamondon: Mr. Kyle, you were saying that the small investor is leery — which is true — and does not know how to go about evaluating a risk. What would you recommend to small investors, who have saved throughout their entire life and who do not wish to take risks but who do not want to leave their money sitting in an account at 0.5 per cent interest? What advice would you give him or her? What precautions should the retail investor take in order to protect him or herself?

[English]

Mr. Kyle: Everyone should do due diligence into finding out the nature of the broker that he or she is dealing with and whether the broker has a past record, a history, and the history of the firm itself. What is the registrant licensed to do? Look into their background. There is an onus on the public as well.

Senator Plamondon: How do you do that?

Mr. Kyle: The regulators do have a website where you can look into the background of individual registered representatives. Unfortunately, what you will not find on there is when there are simple reprimands made by the private regulator. It becomes difficult to do due diligence. It is difficult to find information from private authorities. If you wanted to go as far as the Information Commissioner or the Privacy Commissioner of the different provinces to get that information, you cannot obtain it.

Senator Plamondon: Then you cannot do due diligence.

Mr. Kyle: It becomes very difficult to do that, yes.

Senator Plamondon: Then what can you do?

Mr. Kyle: This is a very difficult question. You can put it in the bank and get your 1.5 per cent, I guess. I do not know what choice Canadians really have. Where can they invest outside of the current system we have? There is really nothing there for them. There is real estate, I suppose. I am not an adviser.

Senator Plamondon: You were saying that people are distrustful.

Mr. Kyle: They are distrustful of the system the way it is set up for them, yes.

Senator Plamondon: How can you make the system trustworthy?

Mr. Kyle: You can make it better. I do not know what system people will trust. Ultimately, a system run by the banks and the dealers themselves is not one people will be comfortable with. We looked at some type of mechanism to achieve restitution for a client. The federal government a few years back set up CFSON

modes de paiements. Nous ne sommes absolument pas contre les paiements électroniques, toutefois il faut qu'ils soient encadrés correctement afin que tous s'y retrouvent, tant les banquiers que les marchands et les consommateurs. Actuellement au Canada, on est très loin du compte.

Le sénateur Plamondon : Monsieur Kyle, vous disiez que le petit investisseur est méfiant — c'est exact — et qu'il ne sait pas comment évaluer un risque. Que recommanderiez-vous à un petit investisseur, qui a des économies d'une vie, qui ne voudrait pas prendre de risque, mais qui ne voudrait pas laisser son argent dans un compte à 0,5 p. 100? Que lui conseilleriez-vous? Quelles précautions aurait-il à prendre pour se protéger?

[Traduction]

M. Kyle : Chacun devrait faire preuve de diligence raisonnable s'agissant de se renseigner sur le courtier avec lequel il ou elle fait affaire et de déterminer s'il a des antécédents, un passé, ainsi que sur le passé du cabinet lui-même. Qu'est le courtier inscrit autorisé à faire? Renseignez-vous. C'est là une responsabilité qui revient au public également.

Le sénateur Plamondon : Et comment vous y prendriez-vous?

M. Kyle : Les organes de réglementation ont un site web sur lequel vous pouvez vous renseigner sur les antécédents des différents inscrits. Malheureusement, vous n'y verrez pas s'il y a eu de simples réprimandes de la part de l'organe de réglementation privé. Il devient alors difficile d'assurer la diligence raisonnable. Il est difficile de trouver des renseignements auprès des organismes privés. Si vous vouliez remonter jusqu'au commissaire à l'information ou au commissaire à la protection de la vie privée des différentes provinces pour obtenir ces renseignements, vous n'y parviendriez pas.

Le sénateur Plamondon : Vous ne pouvez alors pas exercer toute la diligence voulue.

M. Kyle : Oui, cela devient en effet très difficile.

Le sénateur Plamondon : Et que pouvez-vous alors faire?

M. Kyle : Il s'agit là d'une question très difficile. Vous pouvez déposer votre argent à la banque et toucher vos 1,5 p. 100, je suppose. J'ignore quel choix ont réellement les Canadiens. Où peuvent-ils investir à l'extérieur de l'actuel système en place? Il n'y a à vrai dire rien là pour eux. J'imagine qu'il y a l'immobilier. Je ne suis pas conseiller.

Le sénateur Plamondon : Vous disiez que les gens sont méfiants.

M. Kyle : Oui, ils se méfient du système tel qu'il fonctionne pour eux.

Le sénateur Plamondon : Comment faire pour que le système soit digne de confiance?

M. Kyle : Vous pouvez l'améliorer. J'ignore quel système inspirerait confiance aux gens. En bout de ligne, un système géré par les banques et par les courtiers eux-mêmes ne va pas beaucoup rassurer les gens. Nous avons envisagé un genre de mécanisme visant à dédommager les clients. Il y a quelques

for this purpose, but ultimately, they were overtaken by the banks. Once an investor has been burned, they are reluctant to have anything to do with that bank or dealer or their close affiliates. The system is not set up for the investor. It is set up for the industry. In my view, every aspect of it is co-opted by the industry. It is full circle. They have captured it. It is difficult for the investor to get out of that circle. Court is one avenue, but it is a very expensive route that most cannot afford.

Senator Massicotte: The question is very applicable. One solution to all this is to ensure adequate competition. You cannot control the provider of services or products. What you are implicitly saying is that there is not enough competition, and I presume that is the answer. How do you create more competition?

Mr. Kyle: We have a system where governments have downloaded or, to use a word I choose, abrogated their responsibility from the securities commissions themselves to the private authority. The private authority is, generally speaking, in four or five provinces across Canada, given the ability to do the registration process for the securities commission. This could be your first barrier to entry. For example, annual fees at the IDA back in 1997 were \$5,000. I understand them now to be \$25,000. I also understand that there is an acceptance fee of another \$25,000. Then you have your risk-adjusted capital, which is that capital you have to put up in case of fraud within the corporation or within the dealership. These in themselves are barriers to entry. They are not set by government. They are set by private industry.

With respect to IDA, it is a lobbyist for its members registered in Ottawa. It is made up of its members. We have seen American banks come into Canada over the last 10 or 15 years, and within two or three years most have gone back. I cannot tell you why that is, but I am certain that this is an industry run by the banks and the dealers from these associations. They are the regulatory bodies to which they must look. Unfortunately, for the investors, their only avenue as well is to look to these private associations. They cannot get a legal determination of their issues by going in front of a private associate regulator. It is impossible. They do not have the authority to do that.

If investors feel that they have been victimized and that it might be contrary to the law — the law being the Criminal Code or the securities legislation — who determines that for them? They never get the opportunity, because the private authority does not have the authority to do that. I am sure there would be many more charges under the securities legislation across this country if we had a body that had the proper authority and exercised it properly. You cannot expect the MFDA and the IDA to regulate our industry. It is unfair to expect them to do it when you do not give them the tools required to do it. One of them is the lawful authority. Legislate them. If you do so, there will be

années, le gouvernement fédéral a établi à cette fin le CRCSF, mais, en bout de ligne, les banques ont eu le dessus. Une fois qu'un investisseur a été brûlé, il hésitera à avoir quoi que ce soit à voir avec la banque ou le courtier ou leurs affiliés. Le système n'a pas été conçu en fonction de l'investisseur, mais en fonction de l'industrie. Selon moi, chaque aspect du système est co-opté par l'industrie. La boucle est bouclée. L'industrie a fait main basse sur le système. Il est difficile pour l'investisseur de sortir du cercle. Les tribunaux sont une possibilité, mais c'est une possibilité très coûteuse que la plupart des gens ne peuvent pas se payer.

Le sénateur Massicotte : La question est très valable. Une solution à tout cela serait de veiller à ce qu'il y ait une concurrence suffisante. Vous ne pouvez pas contrôler le fournisseur de services ou de produits. Ce que vous dites, implicitement, c'est qu'il n'y a pas suffisamment de concurrence, et je présume que c'est là la réponse. Comment faire pour créer davantage de concurrence?

M. Kyle : Nous avons un système dans le cadre duquel les gouvernements ont répercuté, ou, pour employer un autre terme, relégué leurs responsabilités des commissions des valeurs mobilières elles-mêmes aux organismes privés. De façon générale, dans quatre ou cinq provinces, l'organe privé se voit autorisé à assurer le processus d'enregistrement pour la commission des valeurs mobilières. Ce pourrait être là votre première barrière à l'entrée. Par exemple, en 1997, les cotisations annuelles de l'ACCOVAM étaient de 5 000 \$. D'après ce que je sais, elles sont aujourd'hui de 25 000 \$. Je crois également comprendre qu'il y a encore 25 000 \$ à verser à titre de commission d'acceptation. Vient ensuite votre capital ajusté en fonction des risques, soit le capital qu'il vous faut verser en cas de fraude au sein de la société ou de la concession. Ce sont déjà là des obstacles à l'entrée. Ces règles ne sont pas fixées par le gouvernement, mais bien par le secteur privé.

L'ACCOVAM est un lobbyiste qui agit pour le compte de ses membres enregistrés à Ottawa. Elle est composée de ses membres. Nous avons vu des banques américaines venir au Canada au cours des 10 ou 15 dernières années pour repartir en l'espace de deux ou trois ans. Je ne peux pas vous dire pourquoi cela se passe ainsi, mais je suis convaincu qu'il s'agit d'une industrie qui est gérée par les banques et par les courtiers de ces associations. Ce sont eux les organes de réglementation auxquels ils doivent se tourner. Malheureusement, pour les investisseurs, leur seule avenue est de se tourner vers ces associations privées. Ils ne peuvent pas obtenir une décision judiciaire en comparaisant devant un organe de réglementation privé. Cela est impossible. Ceux-ci n'ont aucune autorité en la matière.

Si un investisseur a le sentiment d'avoir été victimisé et que ce qui a été fait est peut-être contraire à la loi — la loi étant le Code criminel ou les lois en matière de valeurs mobilières — qui tranche le cas pour lui? Il n'y parvient jamais, car l'organe privé n'est pas habilité à faire cela. Je suis convaincu qu'il y aurait à l'échelle du pays beaucoup plus de poursuites au titre de lois sur les valeurs mobilières si nous avions un organe doté de pouvoirs suffisants et qu'il les exerçait comme il se doit. Vous ne pouvez pas vous attendre à ce que l'ACCFM et l'ACCOVAM réglementent notre industrie. Il est injuste de s'y attendre si vous ne leur donnez pas les outils requis. L'une des deux est l'autorité légitime. Qu'on

protections that come with that, such as the Statutory Powers Procedure Act in Ontario, the Evidence Act, or in cases of investigations, sections 7 and 8 of the Charter. These are important protections that consumers need. We do not have them under the current system.

Senator Oliver: My question is for Ms. Durand. When you were giving your evidence, you had a long list of problems, complaints and concerns for consumers in relation to the financial services sector. When you were giving your evidence before the committee this afternoon, you were talking about the granting of credit and the problems associated with it, with the use of electronic payments to pay bills and the problems associated with that. You were concerned about consumers' ability to repay money once advanced from a bank or lending institution. You were concerned about debit cards and some problems associated with the use of debit cards in our modern age. You were concerned that banks are often too quick to extend credit to people and individuals.

It seems to me that when we had the moderation of the Bank Act under Bill C-8, there were many new things brought in under that statute designed to give more protection to consumers and to answer many of these concerns that you have outlined today. For instance, the Financial Consumer Agency of Canada and the Centre for Financial Services OmbudsNetwork were brought in. They were supposed to be effective and efficient agencies for protecting consumers. Have they not worked? If not, what is wrong and what would you recommend this committee do to strengthen them so that you would not have the concerns you expressed about electronic banking and banks giving too much credit? Are these not the organizations we should look at strengthening? Should we not do some things to create more awareness on the part of the consumers you represent so they would know more fully how to use those organizations?

Mr. St-Amant: That is an interesting question. As we mentioned, we are satisfied with what the Financial Consumer Agency has been doing since its inception; however, its mandate is much too narrow. Basically, the agency's mandate is to provide for the application of specific provisions and legislation. It does not have a broad consumer protection mandate.

Senator Oliver: Should it?

Mr. St-Amant: It should, in our view. There is nothing in the Bank Act or any other legislation that properly frames lending criteria. That is an issue that has been left entirely to the industry. In our view, the criteria being used currently are not sound.

Regarding e-banking or electronic payments in general, there were some changes made to the law to create the Canadian Payments Association. Unfortunately, a lot has been left on the table and has yet to be tackled. The area of electronic banking has

légifère en la matière. Si tel était le cas, cela serait assorti de mesures de protection comme c'est le cas avec la Loi sur l'exercice des compétences légales de l'Ontario, la Loi sur la preuve, ou, dans les cas d'enquête, les articles 7 et 8 de la Charte. Ce sont là des mesures de protection importantes dont ont besoin les consommateurs. Elles ne sont pas en place dans le cadre de l'actuel régime.

Le sénateur Oliver : Ma question s'adresse à M. Durand. Lors de votre témoignage, vous avez dressé une longue liste de problèmes, plaintes et préoccupations des consommateurs concernant le secteur des services financiers. Lors de votre comparution devant le comité cet après-midi, vous avez parlé de l'octroi de crédit et des problèmes liés à cela ainsi que du paiement électronique de factures et des problèmes liés à ce phénomène-là. Vous étiez préoccupé par la capacité des consommateurs de rembourser une fois l'argent avancé par une banque ou un établissement de crédit. Vous étiez préoccupée par les cartes de débit et certains des problèmes que pose leur utilisation en cette ère moderne que nous connaissons. Vous étiez préoccupé par le fait que les banques accordent souvent trop vite du crédit à certaines personnes.

Il me semble que lors de la modification de la Loi sur les banques en vertu du projet de loi C-8, l'on a instauré dans la loi de nouveaux mécanismes visant à protéger les consommateurs et à régler plusieurs des préoccupations que vous nous avez livrées aujourd'hui. Par exemple, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier ont été créés. Ce devait être des agences efficaces et efficaces vouées à la protection des consommateurs. N'ont-elles pas bien fait leur travail? Dans la négative, qu'est-ce qui ne va pas et que recommanderiez-vous au comité de faire pour les renforcer afin que ne se posent plus les problèmes que vous avez évoqués relativement aux transactions électroniques et au fait que les banques accordent trop de crédit? Ces organisations ne sont-elles pas celles que nous devrions envisager de renforcer? Ne devrions-nous pas faire plus pour mieux sensibiliser les consommateurs que vous représentez afin qu'ils sachent mieux comment utiliser ces organisations?

M. St-Amant : Il s'agit là d'une question intéressante. Comme nous l'avons mentionné, nous sommes satisfaits de ce que fait l'Agence de la consommation en matière financière depuis sa création, mais son mandat est beaucoup trop étroit. En gros, son mandat est de faciliter l'application de la loi et de certaines dispositions bien particulières. L'Agence n'a pas de mandat général de protection du consommateur.

Le sénateur Oliver : Le devrait-elle?

M. St-Amant : À notre sens, oui. Il n'y a rien dans la Loi sur les banques ni dans un quelconque autre texte de loi qui établit comme il se doit les critères en matière de prêts. Cette question a été entièrement livrée à l'industrie. À notre avis, les critères utilisés à l'heure actuelle ne sont pas sains.

En ce qui concerne les opérations bancaires électroniques et les paiements électroniques en général, certains changements ont été apportés à la loi en vue de la création de l'Association canadienne des paiements. Malheureusement, beaucoup de choses sont

evolved substantially over the past five years. Much of what needs to be done can be accomplished fairly easily. Does that answer your question?

Senator Oliver: What about heightening awareness? Do the consumers you represent know about the two agencies I just mentioned? Should something be done to create more awareness of the agencies out there that assist with these problems?

Mr. St-Amant: The short answer is no. Unfortunately, consumers are generally not aware of what is out there. I know the Financial Consumer Agency has launched a significant outreach program, but it takes time and resources that they do not quite have. As for the complaints resolution mechanisms and the ombudsman, I think our main concern is that too many consumers come out of those processes so unhappy with the way it worked that it does not give very good publicity to that type of system.

Banks could clearly do a lot more in terms of making these processes known. We have had quite a few complaints from consumers who went to the bank and did not get a proper answer. When they came to us, they were not aware that the bank had a complaints mechanism system or an ombudsman.

Senator Oliver: So you directed them to the ombudsman?

Mr. St-Amant: Of course we did. They were then sent back to the branch manager, and then to the vice president, and then eventually to the bank ombudsman, and then eventually to the banking ombudsman. By that time, they are ready to forget about it and accept just about any offer they get.

Senator Oliver: I appreciate your answer to that.

Senator Kelleher: I am totally confused. I do not understand what this organization does. The only documents I got are in French. That is fine. I know it is a normal complaint from people who speak French that the only documents they get are in English. I am not about to complain, because I know this happens to you more than it happens to me.

I do not know what you do. Who are you acting for, and who pays for you?

The Chairman: About the translation, the briefs came in on Friday. If people give us their briefs in both languages, that is fine. They are not compelled to do so. They can give us their written presentation in one language, and it is then up to us to translate it. The briefs were received last Friday, and we have not been able to get them out of translation. The criticism is well-founded, but it should be directed more to our chair and our staff than to the witnesses.

Senator Kelleher: I am not being critical or complaining.

restées sur la table et attendent toujours d'être réglées. La télématique bancaire a connu toute une évolution au cours des cinq dernières années. Le gros de ce qui doit être fait pourrait être réalisé assez facilement. Cela répond-il à votre question?

Le sénateur Oliver : Qu'en est-il de l'amélioration de la sensibilisation des gens? Les consommateurs que vous représentez sont-ils au courant des deux agences que je viens de mentionner? Convierait-il de faire quelque chose pour mieux sensibiliser les gens à l'existence de ces agences qui sont là pour aider avec ces problèmes?

M. St-Amant : La courte réponse est non. Malheureusement, les consommateurs ne sont dans l'ensemble pas au courant de ce qui existe. Je sais que l'Agence de la consommation en matière financière a lancé un vaste programme d'extension, mais cela demande du temps et des ressources qu'elle ne possède pas forcément. Quant aux mécanismes de résolution des plaintes et à l'ombudsman, je pense que notre principal souci est qu'un trop grand nombre de consommateurs ressortent si mécontents de ces processus et de la façon dont les choses ont fonctionné que cela ne fait pas de la très bonne publicité pour ce genre de système.

Les banques pourraient clairement faire beaucoup plus pour faire mieux connaître les différents processus. Nous avons reçu bon nombre de plaintes de clients qui se sont adressés à la banque et qui n'ont pas obtenu la bonne réponse. Lorsqu'ils sont venus nous voir, ils ne savaient pas que la banque avait un mécanisme de traitement des plaintes ou un ombudsman.

Le sénateur Oliver : Et vous les avez donc renvoyés à l'ombudsman?

M. St-Amant : Bien sûr. Ils ont alors été renvoyés au gérant de succursale, puis au vice-président, et, enfin, à l'ombudsman de la banque, pour aboutir en bout de ligne chez l'ombudsman des services bancaires. Une fois rendus à cette étape, ils sont prêts à laisser tomber et à accepter la première offre qu'on leur fait.

Le sénateur Oliver : Merci de votre réponse.

Le sénateur Kelleher : Je suis tout à fait confus. Je ne comprends pas ce que fait cette organisation. Les seuls documents dont je dispose sont en français. C'est très bien. Je sais que c'est une plainte récurrente de la part des francophones qui ne reçoivent que des documents en anglais. Je ne vais pas me plaindre, car je sais que cela vous arrive plus souvent à vous qu'à moi.

Je ne sais pas quoi faire. Pour le compte de qui intervenez-vous, et qui vous paye?

Le président : Au sujet de la traduction, les mémoires nous sont parvenus vendredi. Si les gens nous fournissent leur mémoire dans les deux langues, alors c'est parfait. Ils n'y sont pas tenus. Ils peuvent nous soumettre leurs textes dans une langue et c'est alors à nous de nous occuper de les faire traduire. Les mémoires ont été reçus vendredi dernier, et nous n'avons pas réussi à en obtenir la traduction. Votre critique est bien fondée, mais elle devrait être plutôt adressée à la présidence et au personnel qu'aux témoins.

Le sénateur Kelleher : Je ne veux pas être critique ni me plaindre.

The Chairman: I welcome the criticism. Quite frankly, we are trying to be on time and deal with consumers issues as swiftly as possible and not to inconvenience members of the public who come before our committee. We should have done our work more efficiently, and we did not.

Senator Kelleher: Anyway, I am confused. I do not know who you are or what you do.

Mr. St-Amant: We are eternal optimists. First, we do apologize for tabling our submission too late for translation to be possible. To answer your concern, senator, Option consommateurs is a Quebec-based, non-profit organization. We are a charitable organization. Our aim is to inform, defend and represent consumers. We do offer services to the public in general. We are funded by Industry Canada, by United Way, and by a number of other programs here and there. We have been around since 1983.

The Chairman: Mr. Kyle, perhaps you should do the same thing.

Senator Kelleher: I have a little better idea of his. He is a private individual, and I have seen his written material.

Mr. Kyle: My wife. That is what keeps me alive doing this right now. I do it all voluntarily, no payments received. I have been in the industry for 20 years, so I have a good idea of what it is about and what it takes to stay in the industry. I keep in communication with a lot of compliance officers at the different firms — primarily in Ontario, but also Alberta and B.C. I take their concerns and weigh them with the consumers' concerns. Lo and behold, a lot of them are the same complaints.

Senator Kelleher: I now understand what this organization is. It is like credit organizations we have in Ontario that are sponsored by the United Way, and they try to help out people who have financial problems. I understand now, but I do not have any questions at the moment.

The Chairman: You have suggested that we should recommend a broadening of the mandate of the financial consumer protection mechanisms. I should like you to be very specific about that and to give it to us in writing. I would like you to say, "Here is what the present terms of reference are. Here is how the mandate can be expanded to be more efficient and more in the public interest."

Many witnesses attend here and give us general statements. We not only listen to the general statements, but we want some affirmation of those statements to satisfy ourselves that there is some support for your contentions. There is a desire here to ensure we listen to all of the recommendations and weigh them.

Senator Plamondon: May I comment?

The Chairman: Of course.

Le président : J'accepte la critique. Bien franchement, nous nous efforçons d'être dans les temps et de traiter des questions des consommateurs aussi rapidement que possible et de ne pas mettre dans l'embarras les membres du public qui viennent comparaître devant le comité. Nous aurions dû faire notre travail de façon plus efficace, et nous ne l'avons pas fait.

Le sénateur Kelleher : Je suis de toute façon confus. J'ignore qui vous êtes et ce que vous faites.

M. St-Amant : Nous sommes d'éternels optimistes. Premièrement, nous nous excusons d'avoir déposé notre mémoire trop tard pour qu'il puisse être traduit. En réponse à votre question, sénateur, Option consommateurs est une organisation québécoise sans but lucratif. Nous sommes une organisation caritative. Notre but est d'informer, de défendre et de représenter les consommateurs. Nous offrons des services au public en général. Nous sommes financés par Industrie Canada, la campagne Centraide et par plusieurs autres programmes de-ci de-là. Nous existons depuis environ 1983.

Le président : Monsieur Kyle, vous devriez peut-être faire la même chose.

Le sénateur Kelleher : J'ai une meilleure idée de ce qu'il fait. Il comparait à titre personnel, et j'ai vu sa documentation.

M. Kyle : Mon épouse. Voilà qui me maintient en vie pour faire ce que je fais à l'heure actuelle. Je fais tout ce travail bénévolement. Je ne reçois aucun paiement. Je suis actif dans l'industrie depuis 20 ans, alors j'ai une bonne idée de ce qui se passe et de ce qu'il faut pour rester dans l'industrie. Je reste en contact avec beaucoup d'agents de conformité dans les différentes boîtes — surtout en Ontario, mais également en Alberta et en Colombie-Britannique. J'écoute leurs préoccupations et je les évalue par rapport à celles des consommateurs. Et voilà que nombre des plaintes sont les mêmes de part et d'autre.

Le sénateur Kelleher : Je comprends maintenant ce qu'est cette organisation. C'est comme les organisations de crédit que nous avons en Ontario, qui sont parrainées par Centraide et qui s'efforcent d'aider les gens en difficulté financière. Je comprends maintenant, alors je n'ai plus de questions pour le moment.

Le président : Vous avez suggéré que nous recommandions l'élargissement du mandat des mécanismes de protection du consommateur de services financiers. J'aimerais que vous soyez très précis en la matière et que vous nous fournissiez une réponse écrite. J'aimerais que vous nous disiez « Voici quel est le mandat actuel. Voici comment le mandat pourrait être élargi de façon à ce que ce soit plus efficace et à ce que cela serve mieux l'intérêt public ».

De nombreux témoins ont comparu devant nous et nous ont livré des déclarations générales. Non seulement nous écoutons ces déclarations générales, mais nous voulons quelque affirmation de ces déclarations afin d'être bien certains que ce que vous avancez jouit d'un appui. Le comité veut être certain d'entendre toutes les recommandations et de les soupeser.

Le sénateur Plamondon : Puis-je faire un commentaire?

Le président : Bien sûr.

Senator Plamondon: I know very well Option consommateurs. I have known them for years. They have much credibility in the province of Quebec, outside of Quebec and on an international level. They have been part of committees. Governments are asking for their advice. I know this because I have been on the same committees that Mr. St-Amant has been, whether in Europe or the United States. I know them very well. They are very credible in bringing their concerns here. It is important that they prepared presentations and attended before us, even though they did not have time to have their documents prepared in both languages. Similarly, Mr. Kyle gave his brief to us in English, and we did not have time to have it in French.

Senator Kelleher: I am not questioning the character or authenticity of the organization.

Senator Plamondon: I want to tell you that they are not only a credit counselling service; they go beyond that, because they have made studies, and their research is quoted a lot of time. If they can bring something to this committee like they did to other government committees and international committees, it will be very beneficial to us.

The Chairman: We respect the evidence presented here. We will give it a lot of weight, as we have with members of the industry. However, it is not only what is said, but it is the support for what is said. We will read your documents and any subsequent documents you provide very carefully as we weigh your evidence.

Mr. St-Amant: If I may briefly, I should like to thank the honourable senator for her comments.

The Chairman: For her commercial.

Senator Plamondon: It is not a commercial.

Mr. St-Amant: Un-sponsored.

The Chairman: Un-sponsored affirmation.

Mr. St-Amant: Absolutely.

We are in the process of refining our recommendations in the context of the process initiated by the Department of Finance and we will be happy to keep you informed of what we are doing.

The Chairman: I will ask a few questions of Mr. Kyle because he has presented a thoughtful brief with many statements.

Let me start with something that has concerned the Senate for some time, and that is the question of whistle-blowers and the protection of whistle-blowers. If you have been following the debates in the Senate for some years, Senator Oliver and others have been involved in the process of protecting whistle-blowers. You have said that one of the reasons self-regulation is not working is that people within the industry are concerned about

Le sénateur Plamondon : Je connais très bien Option consommateurs. Je connais cette organisation depuis des années. Elle jouit d'une très grande crédibilité dans la province de Québec, à l'extérieur du Québec et à l'échelle internationale. Elle a siégé au sein de comités. Des gouvernements lui ont demandé conseil. Je le sais car j'ai siégé au même comité que M. St-Amant, que ce soit en Europe ou aux États-Unis. Je connais très bien ces gens-là. Ils sont très crédibles quant aux préoccupations qu'ils nous livrent ici. Il est important qu'ils aient préparé des textes et qu'ils aient comparu devant nous, même s'ils n'ont pas eu suffisamment de temps pour préparer leurs documents dans les deux langues. De la même façon, M. Kyle nous a soumis son mémoire en anglais, et nous n'avons pas eu le temps de le faire traduire en français.

Le sénateur Kelleher : Je ne mets aucunement en doute la nature ou l'authenticité de l'organisation.

Le sénateur Plamondon : Je souhaitais simplement vous dire que ce groupe n'est pas qu'un service de conseils en crédit; il fait plus que cela, car il a effectué des études et les résultats de ses recherches sont souvent cités. S'il peut contribuer aux travaux de ce comité comme il l'a fait à ceux d'autres comités gouvernementaux et de comités internationaux, alors cela nous sera très bénéfique.

Le président : Nous respectons les témoignages qui nous ont été livrés ici. Nous leur donnerons beaucoup de poids, comme cela a été le cas avec les membres de l'industrie. Cependant, ce n'est pas que ce qui est dit qui compte, c'est également l'appui dont jouit ce qui a été dit. Nous lirons attentivement les documents que vous nous avez fournis, ainsi que tout document que vous nous communiquerez ultérieurement dans le cadre de notre examen des témoignages.

M. St-Amant : Si vous permettez que j'intervienne brièvement, j'aimerais remercier l'honorable sénateur pour ses commentaires.

Le président : Pour son spot publicitaire.

Le sénateur Plamondon : Ce n'était pas un spot publicitaire.

M. St-Amant : Non parrainé.

Le président : Affirmation non parrainée.

M. St-Amant : Absolument.

Nous sommes en train de peaufiner nos recommandations dans le contexte de ce processus lancé par le ministère des Finances et nous nous ferons un plaisir de vous tenir au courant de ce que nous faisons.

Le président : Je vais poser quelques questions à M. Kyle, car il nous a soumis un mémoire très réfléchi renfermant de nombreux énoncés.

Permettez-moi de commencer par une question qui préoccupe le Sénat depuis quelque temps, celle des dénonciateurs et de la protection de ceux-ci. Si vous suivez les débats au Sénat depuis quelques années, vous saurez que le sénateur Oliver et d'autres ont très activement cherché à protéger les dénonciateurs. Vous avez dit que l'une des raisons pour lesquelles l'autoréglementation ne fonctionne pas est que les gens au sein de l'industrie ont peur

being whistle-blowers because they would not be protected and secure in their jobs; in other words, they do it at their peril. Do you have any support for that statement?

Mr. Kyle: Yes, I can support it in that — I have to be careful because there are cases going to court shortly. There are individuals who have participated in hearings in Ontario at the finance committee, particularly a gentleman by the name of Larry Elford out of Alberta, who was a registered representative with, I believe, RBC Dominion Securities. He was basically not promoting some of the products that were contained within RBC Dominion Securities because they were not suitable for his clients. The bottom line was that, by doing so and showing the public that this was not necessarily in your best interests, he was fired.

The Chairman: This is a public hearing, so we will ask the company to respond to that. If you have any other specifics to give us in writing or now, that would be fine. This is a very serious critique of the self-regulatory system. We take your critique seriously, but we have to weigh the support for that critique carefully because we have heard on the other hand that the system in many respects is working well. I am not in any way diminishing what you have said, but anything you can give us will be helpful and we will look at the provincial report. Thank you for bringing that to our attention. If you can give our staff a little more information regarding that, we will sort out that brief. We will look at the submissions, including those made to — I assume the Ontario legislator?

Mr. Kyle: It was at the Standing Committee on Finance and Economic Affairs.

The Chairman: If there are any other similar reports of that nature that you can draw to our staff's attention to, please do so. We will fish them out and we will review them.

Mr. Kyle: I wish to add something. Within the document I provided to you, there are 72 footnotes. By printing this out, you obviously cannot go to the links that are embedded in the document. If you look at it through the PDF format on your computer, it will take you directly to the page I have set up on that website. I do not make any money from that. You can go and see all the recommendations made by the three parties, as well as by the investors, the investor advocates and the associations. You can see their recommendations going forward there as well.

The Chairman: You have given us a lot of material. Our staff will be hard at work trying to source some of this information. If you can direct us to the things that you think are more important or less important, that would be very useful as well. There is a mound of information you have given us; the staff will do their best to go through some of this. However, if you have something that is more cogent we will look at that as well. It will allow us to get to the heart of your concerns quickly. We welcome your

de dénoncer craignant de ne pas être protégés et de perdre leur emploi; en d'autres termes, s'ils dénoncent, c'est à leurs risques et périls. Disposez-vous de preuves qui viendraient appuyer cela?

M. Kyle : Oui, je peux appuyer cela en ce sens - il me faut être prudent car il y a des cas qui vont prochainement être renvoyés devant les tribunaux. Il y a des personnes qui ont participé aux audiences du Comité des finances en Ontario, et je songe tout particulièrement à un monsieur du nom de Larry Elford, de l'Alberta, qui était un représentant enregistré avec, je pense, RBC Dominion Securities. En gros, il ne faisait pas la promotion de certains des produits de la RBC Dominion Securities parce que ceux-ci ne convenaient pas à ses clients. Du fait d'avoir agi ainsi et d'avoir montré au public que tel ou tel produit n'était pas forcément dans son intérêt, il a été mis à la porte.

Le président : La présente séance est publique, alors nous demanderons à l'entreprise de répondre. Si vous avez d'autres détails à nous livrer tout de suite ou par écrit, ce serait très bien. Il s'agit là d'une très sérieuse critique à l'endroit du système d'autoréglementation. Nous prenons votre critique très au sérieux, mais il nous faut peser attentivement l'appui dont elle jouit, car nous avons entendu dire, de l'autre côté, que les systèmes fonctionnent bien à bien des égards. Je ne veux en rien diminuer ce que vous nous dites, mais tout ce que vous pourriez nous fournir nous aidera et nous examinerons le rapport provincial. Merci d'avoir porté cela à notre attention. Si vous pouviez fournir davantage de renseignements là-dessus à notre personnel, nous ferons le tri dans tout cela. Nous examinerons les mémoires, y compris ceux déposés auprès — je présume que c'est le législateur ontarien?

M. Kyle : C'était le Comité permanent des finances et des affaires économiques.

Le président : S'il existe d'autres rapports du genre que vous pourriez porter à l'attention de notre personnel, alors faites-le, je vous prie. Nous les dénicherons et les passerons en revue.

M. Kyle : J'aimerais ajouter quelque chose. Le document que je vous ai fourni comporte 72 notes de bas de page. La version imprimée ne vous permet pas de vous rendre sur les liens qui y sont imbriqués. Mais si vous parcourez le document en format PDF sur votre écran d'ordinateur, cela vous amènera directement à la page que j'ai créée sur ce site web. Je ne gagne aucun argent avec cela. Vous pourrez vous y rendre et y voir toutes les recommandations faites par les trois parties ainsi que par les investisseurs, les défenseurs des investisseurs et les associations. Vous pourrez également y suivre le cours de leurs recommandations.

Le président : Vous nous avez fourni beaucoup de documentation. Notre personnel s'attachera à récupérer certaines de ces données. Si vous pouviez nous indiquer quels éléments sont à votre sens les plus importants ou les moins importants, cela nous serait utile également. Vous nous avez fourni une montagne de renseignements; le personnel fera de son mieux pour parcourir cela. Cependant, si vous avez quelque chose de plus puissant, nous regarderons cela également. Cela nous

assistance here and we are here to look at it from the consumer point of view. We are not here to protect stakeholders, but we want to be fair to stakeholders.

You quoted Mr. Eliot Spitzer, who we have talked about. You have quoted the chairman of the U.S. Securities Exchange Commission about self-regulation and the question about the effectiveness of that. We will look at that information.

You may recall that if you were following the testimony of this committee the question of a unified regulator came up. We will be looking at the Martin Act that was passed in the United States in the late 1920s after the market crash. The Martin Act gave the district attorney in New York State specific powers to deal with egregious problems within the security sector. You will know that we will be examining that; it does not have the same difficulties that we have heard earlier today about federal provincial jurisdictions and so on, because the criminal power is a federal power — unlike the United States where the federal power is state, ours is federal. The basis of Mr. Spitzer's powers comes from that statute. We will be looking at that, as well as the question of whether or not someone who does have a complaint who wants to seek severe penalties against an egregious complaint can do so through the criminal process.

This is a long wind up to a very short question. Having said that, if someone has an egregious complaint about what they consider to be malfeasance within the financial sector, nothing prevents that person from going to the crown attorney in his province or to the RCMP and lodging a complaint. Am I right about that?

Mr. Kyle: Yes, you can go ahead and lodge your complaint. I have the opportunity to speak to the Superintendent Hannaford of IMET, the Integrated Market Enforcement Team.

The Chairman: That is the RCMP team?

Mr. Kyle: Yes. There are a lot of egregious cases posted on the websites of different private regulators. You can see where the broker has admitted to fraud, misappropriation of funds, forgery. I would consider these to be egregious. There is no restitution process for that, where you will get 100 per cent of your money back.

The Chairman: There is a restitution process for that.

Mr. Kyle: Not whereby you will get 100 per cent of your money back, not really. It is hard to say. From what I have heard from investors, it is more like fifty cents on the dollar that you will get on arbitration. It will not be 100 per cent; I have never heard of 100 per cent. The most I have heard is 62 per cent. I have not heard of them all, but of the ones that I have heard of.

permettra d'aller plus vite au cœur de vos préoccupations. Nous sommes heureux de votre aide et nous sommes ici pour examiner la question du point de vue du consommateur. Nous ne sommes pas ici pour protéger les parties prenantes, mais nous voulons être justes envers elles.

Vous avez cité M. Eliot Spitzer, dont nous avons parlé. Vous avez cité des propos tenus par le président de la U.S. Securities Exchange Commission au sujet de l'autoréglementation et de la question de son efficacité. Nous examinerons tout cela.

Vous vous souviendrez peut-être, si vous avez suivi les travaux du comité, que la question d'un organisme de réglementation unifié a été soulevée. Nous allons nous pencher sur la Martin Act qui a été adoptée aux États-Unis à la fin des années 1920 après le krach boursier. La Martin Act accordait au procureur local de l'État de New York des pouvoirs spéciaux pour traiter des problèmes flagrants dans le secteur des valeurs mobilières. Si vous avez suivi, vous saurez que nous allons examiner cela; il ne s'y pose pas les mêmes difficultés que celles dont nous avons entendu parler plus tôt aujourd'hui au sujet des domaines de compétence fédérale et provinciale et ainsi de suite, car le pouvoir en matière pénale est un pouvoir fédéral — au contraire de la situation aux États-Unis où le pouvoir fédéral, c'est l'État, alors que chez nous, c'est le pays. Les pouvoirs de M. Spitzer découlent de ce texte de loi. Nous allons examiner cela, ainsi que la question de savoir si une personne qui a une doléance et qui veut que soient imposées aux responsables de sévères pénalités peut y parvenir en recourant au processus pénal.

C'est là toute une longue entrée en matière pour une très courte question. Tout cela étant dit, si une personne a une plainte flagrante au sujet de ce qu'elle juge être une faute de commission au sein du secteur financier, rien ne l'empêche de s'adresser à l'avocat de la Couronne de sa province ou à la GRC et de déposer une plainte. Ai-je raison là-dessus?

M. Kyle : Oui, vous pouvez déposer votre plainte. J'ai eu l'occasion de discuter avec le surintendant Hannaford de l'IMET, soit l'Integrated Market Enforcement Team.

Le président : Est-ce l'équipe de la GRC?

M. Kyle : Oui. Un grand nombre de cas très flagrants ont été affichés sur les sites Web de différents organes de réglementation privés. Vous pouvez voir lorsque le courtier a reconnu avoir commis des actes de fraude, de détournement de fonds ou de contrefaçon. Je considérerais de tels cas comme étant flagrants. Il n'y a en la matière aucun processus de restitution grâce auquel vous récupéreriez votre argent à 100 p. 100.

Le président : Il y a pour cela un processus de restitution.

M. Kyle : Pas en vertu duquel vous récupéreriez 100 p. 100 de votre argent, pas vraiment. C'est difficile à dire. D'après ce que j'ai entendu dire par les investisseurs, c'est plutôt 50 cents au dollar que vous récupérerez en arbitrage. Ce ne sera pas 100 p. 100. Je n'ai jamais entendu parler de cas de restitution à 100 p. 100. J'ai entendu parler de cas pour lesquels il y a eu récupération de 62 p. 100. Je n'ai pas entendu parler de tous les cas, mais voilà ce qu'il en est pour les cas dont j'ai connaissance.

The Chairman: Mr. Kyle, we will look at that question too.

Mr. Kyle: That is good because if you look at arbitration in the U.S., they make it public. You will see what it is, but you will not see it here. You will not know if you are getting a fair shake or not.

Getting back to Mr. Hannaford, when I asked him, with respect to these cases that I pointed out to him on the IDA website — the MFDA, I cannot speak to them because they have only been around since 2000; to date they have done two cases, one starting in Nova Scotia and one here with respect to market timing in late 2004. Mr. Hannaford instructed me that they did not have the capacity to look after these.

The Chairman: Excuse me, I do not mean to question that. When you say the capacity, they do not have the funding or the ability? When you say the capacity, that is a capacious question.

Mr. Kyle: Certainly, and I tried to get more information than that from Mr. Hannaford. He was very helpful, but bottom line is the SROs also sit on the committee that determine which cases will be put forward to IMET. The problem here is that this is also a lobbyist registered in Ottawa to represent their members. Do they necessarily want to turn in their biggest fee payer, someone who sits on their boards, someone who sits on maybe four or five different committees within the IDA? I do not think so.

The Chairman: I hear you. We will try to weigh what you say and listen to the stakeholders as well respond to your brief. By the way, I am saying this in a very open way. We are trying to have a transparent hearing. I will take one issue up with our steering committee, and that is the question of whether we should call the IMET for this hearing, to see how effective they are and how it works. That might be useful. This will be a public hearing and we will see if there is support. I think members of the committee are concerned when we look at the model in the United States and we take a look at our model and find that our model of regulations is quite fragmented federally and provincially. It is confusing to the consumer.

Your major point relates to how we can ensure the consumer is fairly protected in a way that is fair as well to the system. We have to balance interests.

You have made an excellent suggestion. I cannot speak on behalf of the steering committee, but I will take up your suggestion about IMET and see whether we can have them before this committee, and then you can respond in writing.

Mr. Kyle: I will follow up on everything you asked.

The Chairman: There is something in your brief that is somewhat different from what we heard from the industry.

Le président : Monsieur Kyle, nous nous pencherons sur cette question également.

M. Kyle : C'est bien, car si vous regardez du côté de l'arbitrage aux États-Unis, c'est rendu public. Vous verrez ce qui se passe, mais vous ne verrez pas cela ici. Vous ne saurez pas si l'on vous traite comme il faut.

Pour en revenir à M. Hannaford, lorsque je l'ai interrogé au sujet de ces cas que je lui ai montrés sur le site web de l'ACCOVAM — je ne peux pas parler de l'ACCFM car celle-ci n'existe que depuis l'an 2000 environ — à ce jour, ils se sont occupés de deux cas, l'un qui a commencé en Nouvelle-Écosse et l'autre ici, fin 2004, une affaire de synchronisation du marché. M. Hannaford m'a dit qu'ils n'avaient pas la capacité de s'occuper de ces dossiers.

Le président : Excusez-moi, mais lorsque vous parlez de leur capacité, vous voulez dire qu'ils n'avaient pas les moyens financiers ou les compétences requises? La capacité est une question de grande contenance.

M. Kyle : Tout à fait, et j'ai essayé d'obtenir plus de renseignements que cela auprès de M. Hannaford. Il m'a été d'une grande aide, mais au bout du compte les OAR siègent eux aussi au comité qui détermine quelles affaires seront soumises à l'IMET. Le problème ici est que la personne est également un lobbyiste enregistré à Ottawa pour représenter leurs membres. Veulent-ils vraiment balancer leur plus gros payeur de droits, une personne qui siège à leur conseil, qui siège peut-être à quatre ou cinq comités différents au sein de l'ACCOVAM? Je ne le pense pas.

Le président : Je vous entends. Nous tenterons de peser ce que vous dites et d'écouter également les réponses des parties prenantes à votre mémoire. En passant, je dis cela de façon très ouverte. Nous voulons avoir une audience ouverte. Je vais soulever une question avec notre comité directeur, soit la question de savoir si nous devrions convoquer l'IMET à cette audience, afin de déterminer dans quelle mesure cette unité est efficace et comment elle fonctionne. Ce pourrait être utile. Ce sera une audience publique et nous verrons s'il y a pour cela un appui suffisant. Je pense que les membres du comité craignent que lorsque nous regarderons le modèle américain et le nôtre nous trouvions que notre modèle de réglementation est très fragmenté aux paliers fédéral et provincial. C'est très confus pour le consommateur.

Votre principale préoccupation est que nous veillions à ce que le consommateur soit bien protégé, et ce d'une façon qui soit également juste pour le système. Il nous faut équilibrer les intérêts.

Vous avez fait une excellente suggestion. Je ne peux pas me prononcer au nom du comité directeur, mais je vais donner suite à votre suggestion au sujet de l'IMET et voir si cette équipe ne pourrait pas comparaître devant le comité, et vous pourrez alors répondre par écrit.

M. Kyle : Je donnerai suite à tout ce que vous avez demandé.

Le président : Il y a dans votre mémoire une chose qui est quelque peu différente de ce que nous a dit l'industrie.

By the way, regardless of whether I agree with the information in your brief, it is very clear and very well written. I commend you for that, Mr. Kyle.

On page 43 of your brief, you give the results of a poll done by *The Globe and Mail* and one done by Investment Executive. Could you give us the date of those polls?

Mr. Kyle: If you open the hyperlink on the Internet, you will find the dates. They were done between 2002 and 2003. I cannot give you a definitive date, but it is posted on the Web.

The Chairman: The second questions are not too different from the concerns we heard from the industry itself. The industry is very concerned that regulation is fragmented. They think it is inefficient, and they would welcome a national securities commission. However, I am afraid that that is not to be in my lifetime because of the constitutional problem. I started working on this 40 years ago, and we have not made a lot of progress except in harmonization.

Having said that, there are other functional ways to satisfy the consumer with a single enforcement power. I take it these polls are saying that the consumer is looking for a central place to protect the consumer interest when it comes to the egregious issues.

Mr. Kyle: I would agree.

The Chairman: You have given a whole series of egregious issues: Bre-X, YBM, Livent, Nortel, repeatedly, Enron and Phillips, then you go on to talk about Enron.

There have been egregious problems within the securities industry. We are trying to come to grips with this issue to see whether the investing public, which is now investing widely in the securities industry, feels comfortable and confident. That is the heart of this inquiry.

We will look at this. This gives support for one of the things we are thinking about, which is: When you are given a lemon, how do you make lemonade? How do you make it acceptable to the consuming public?

Mr. Kyle: The Wise Persons' Committee was appointed two years ago and was chaired by Mr. Michael Phelps. Their final document, entitled "It's Time," dealt with the issue of regulation across the country to have one national securities regulator. Mr. Phelps referred in that document a number of times to how investor protection was lacking. Yet, within the paper he really made no strong recommendations on how to remedy that. Perhaps we have a greater voice at the table, but we have nothing solid or real.

Soit dit en passant, que je sois ou non en accord avec vous sur ce que vous dites dans votre mémoire, celui-ci est très clair et très bien écrit. Je vous en félicite, monsieur Kyle.

À la page 43 de votre mémoire, vous donnez les résultats d'un sondage effectué par *The Globe and Mail* et d'un autre réalisé par Investment Executive. Pourriez-vous nous donner la date de ces sondages?

M. Kyle : Si vous ouvrez l'hyperlien sur Internet, vous trouverez les dates. Ces sondages ont été effectués entre 2002 et 2003. Je ne peux pas vous donner une date définitive, mais cela figure sur le site web.

Le président : Mes deuxièmes questions ne sont pas très différentes des préoccupations que nous ont exposées les porteparole de l'industrie elle-même. L'industrie est très préoccupée par le fait que la réglementation soit fragmentée. Elle estime que cela est inefficace et elle accueillerait avec plaisir la création d'une commission nationale des valeurs mobilières. Cependant, je crains que cela ne vienne pas de mon vivant, étant donné les problèmes constitutionnels. J'ai commencé à travailler là-dessus il y a 40 ans, et nous n'avons pas marqué beaucoup de progrès, sauf sur le plan harmonisation.

Cela étant dit, il y a d'autres moyens fonctionnels de satisfaire le consommateur avec un pouvoir d'application unique. Si je comprends bien, ces sondages disent que le consommateur souhaite un lieu central où serait protégé l'intérêt du consommateur dans le cas d'affaires énormes.

M. Kyle : Je suis d'accord.

Le président : Vous avez dressé toute une liste de cas énormes : Bre-X, YBM, Livent, Nortel, à répétition, Enron et Phillips, et vous êtes ensuite revenu sur Enron.

Il y a eu ces problèmes flagrants dans le secteur des valeurs mobilières. Nous nous efforçons de faire le tri dans toute cette question afin de voir si le public investisseur, qui investit à l'heure très largement dans les valeurs mobilières, se sent confortable et confiant. C'est là ce qui est au cœur de cette enquête.

Nous nous pencherons là-dessus. Ceci vient appuyer l'une des choses auxquelles nous réfléchissons, c'est-à-dire ceci : lorsqu'on vous donne un citron, comment faites-vous de la limonade? Comment rendez-vous cela acceptable au public consommateur?

M. Kyle : Le Wise Persons' Committee, présidé par M. Michael Phelps, a été nommé il y a deux ans. Son document final, intitulé « It's Time », traitait de la question de la réglementation à l'échelle du pays et de l'idée d'avoir un organe de réglementation nationale des valeurs mobilières unique. Dans ce document, M. Phelps a plusieurs fois évoqué le fait que la protection des investisseurs faisait défaut. Or, dans le même document, il ne fait aucune recommandation solide en matière de solutions. Peut-être que nous avons une plus grosse voix à la table, mais nous n'avons rien de solide ou de réel.

The Chairman: Again, this committee does not have the answers, but next week we are looking at productivity. The issue we have talked about here of fragmented regulation goes to the question of productivity and competitiveness.

Senator Fitzpatrick has persuaded us to have a separate hearing on interprovincial trade barriers. I consider fragmented regulation one of those, so we will be looking at this question.

We thank you very much for your testimony. If there is anything you would like to add, please do so in writing. To be fair, we will also welcome comments from stakeholders who have a different view.

This is an open and transparent hearing, and we thank all the witnesses for coming forward to help protect the consumer that we are here to serve.

Senator Kelleher: I should like to confirm something that Mr. Kyle said about the Royal Canadian Mounted Police. I want to be clear that it is not a criticism of them. As a former Solicitor General, theoretically in charge of the Royal Canadian Mounted Police, I can tell you that the force is totally overwhelmed in the area of white colour crime. They do not have sufficient qualified people to carry out the investigations. You cannot take a policeman off the beat and suddenly make him or her a forensic investigator.

A former commissioner of the RCMP is now a partner in our law firm. We have set up a separate company that does what the RCMP cannot do. They simply do not have the personnel to handle this. It does not matter whether you are a big bank or a man on the street, if you have a problem, you have to hire your own private investigators to carry out the investigation.

The Chairman: Senator, I would like you to make that pitch to the deputy chairman of the committee. If he agrees, we will call the RCMP and IMET before us for a short hearing in order to get to the bottom of this. If in fact there is no capacity due to financing, that could be part of our recommendations. However, I do not want to pre-empt what the RCMP or anyone else would say.

Senator Kelleher is a Privy Councillor, a former minister of trade and a former Solicitor General, so we welcome his expertise to this committee.

I thank the witnesses for their attendance.

Senators, on consideration of Bill S-25, to amend the Act of Incorporation of The General Synod of the Anglican Church of Canada, our witnesses are the Venerable James Boyles and Mr. Ronald Stevenson, chancellor. Welcome gentlemen, we await your evidence.

Le président : Encore une fois, le comité ici réuni n'a pas les réponses, mais la semaine prochaine nous allons nous pencher sur la productivité. La question de la réglementation fragmentée dont nous avons parlé ici, rejoint celle de la productivité et de la compétitivité.

Le sénateur Fitzpatrick nous a convaincus de tenir une audience distincte portant sur les barrières au commerce interprovincial. J'estime que la réglementation fragmentée qui existe figure au nombre de ces barrières, alors nous allons nous pencher là-dessus.

Nous vous remercions beaucoup de votre témoignage. S'il y a quelque chose que vous aimeriez ajouter, nous vous invitons à communiquer avec nous par écrit. Pour être juste, nous accueillerons également les commentaires de parties prenantes qui épousent des opinions différentes.

Ces audiences sont ouvertes et transparentes et nous remercions tous les témoins d'être venus comparaître devant nous en vue d'aider à protéger le consommateur que nous sommes ici pour servir.

Le sénateur Kelleher : Il me faudrait confirmer une chose qu'a dite M. Kyle au sujet de la Gendarmerie royale du Canada. Je tiens à ce qu'il soit clair que ceci ne constitue pas une critique de la GRC. En tant qu'ancien solliciteur général, théoriquement responsable de la Gendarmerie royale du Canada, je peux vous dire que la force est tout à fait submergée de travail dans le domaine du crime en col blanc. Elle ne dispose pas d'un personnel qualifié suffisant pour mener toutes les enquêtes. Vous ne pouvez pas prendre un policier de patrouille et le transformer du jour au lendemain en enquêteur en médecine légale.

Un ancien commissaire de la GRC est maintenant associé dans notre cabinet d'avocat. Nous avons créé une société distincte qui fait ce que la GRC ne peut pas faire. Elle n'a tout simplement pas le personnel requis. Peu importe que vous soyez une grosse banque ou un homme dans la rue, si vous avez un problème, il vous faut recruter votre propre détective privé pour mener à bien l'enquête.

Le président : Sénateur, j'aimerais que vous fassiez ce numéro de promotion au vice-président du comité. S'il est d'accord, nous convoquerons devant nous pour une courte séance la GRC et l'IMET afin de tirer tout cela au clair. S'il n'y a en fait pas la capacité voulue faute de financement, cela pourrait faire partie de nos recommandations. Cependant, je ne voudrais pas couper l'herbe sous le pied à la GRC ou à qui que ce soit d'autre.

Le sénateur Kelleher est membre du Conseil privé, ancien ministre du Commerce et ancien solliciteur général, alors le comité est très heureux de pouvoir compter sur ses vastes compétences.

Je remercie les témoins de leur participation.

Sénateurs, dans le cadre de notre étude du projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada », nous allons maintenant entendre le vénérable James Boyles et M. Ronald Stevenson, chancelier. Bienvenue messieurs. Nous vous écoutons.

The Venerable James Boyles, General Secretary, The General Synod of the Anglican Church of Canada: I will speak very briefly about the Anglican Church, and Mr. Stevenson will talk specifically about our request. I am the general secretary of the Anglican Church, which, in secular terms, means the chief operating officer. The Anglican Church has about 2 million members, according to the census; according to parish rolls, we have about 700,000 members, the third largest church in Canada.

The General Synod of the Anglican Church of Canada, which is the incorporated body, is made up of 30 dioceses across the country, each one headed by a bishop. It forms a rather loose federation of those 30 dioceses. The General Synod meets every three years and is governed by the legislation, which dates back to 1921, and by the constitution and canons of the church.

We have a national office in Toronto with about 115 staff, and this particular request is related to the ways in which we can invest funds. I would ask Mr. Stevenson to speak about the specific request.

The Honourable Ronald C. Stevenson, Chancellor, The General Synod of the Anglican Church of Canada: The General Synod was organized first in 1893, and it was incorporated by act of Parliament in 1921. The act was amended in 1951 in a number of respects. One in particular that we are concerned with here today is with respect to the investments in which the synod may put its funds and in which it may put trust funds that it holds.

The 1951 provision tied us to the investments that were authorized under the Canadian and British Insurance Companies Act, 1932. That was a common benchmark that you will find referenced in a number of federal private acts, and I have seen references to it in provincial statutes as well. At the time, in 1951, it was a lengthy list that ran to some six pages in the statute books.

The origin of that sort of list, which defines and restricts investments in which trustees may put their funds, goes back to South Sea bubble in Great Britain in mid-1800s. Because many trusts lost their money at that time in England, the Chancery Court first developed what became known as the legal list. The British Parliament enacted one in 1859 and that approach came to Canada from England.

In recent years, the trend has been to adopt what is known as the prudent investor rule. The prudent investor rule was first developed in the Commonwealth of Massachusetts in the 1820s or 1830s, but it is now generally accepted in Canada. The Uniform Law Conference has studied it — they prepared a draft uniform act respecting trust investments — and all of the provinces now have in their trust legislation the prudent investor rule in one form or another. The language is not consistent but the substance is the same.

Le vénérable James Boyles, secrétaire général, The General Synod of the Anglican Church of Canada : Je vais vous entretenir brièvement de l'Église anglicane, et M. Stevenson vous parlera plus précisément de notre requête. Je suis le secrétaire général de l'Église anglicane ce qui, en termes laïcs, est le PDG. L'Église anglicane compte environ 2 millions de membres d'après le recensement; selon les listes paroissiales, nous comptons environ 700 000 membres et sommes la troisième église en importance au Canada.

Le General Synod of the Anglican Church of Canada, qui est l'organe constitué en société, réunit 30 diocèses dans le pays, chacun dirigé par un évêque. Il s'agit donc en quelque sorte d'une fédération de ces 30 diocèses. Le General Synod se réunit tous les trois ans et est régi par une loi, qui remonte à l'année 1921, ainsi que par la constitution et les canons de l'Église.

Nous avons un bureau national à Toronto et qui compte un personnel d'environ 115 membres, et la présente requête concerne les façons dont nous pouvons investir nos fonds. Je vais maintenant faire appel à M. Stevenson pour qu'il vous parle du détail de cette requête.

L'honorable Ronald C. Stevenson, chancelier, The General Synod of the Anglican Church of Canada : Le General Synod a été organisé pour la première fois en 1893 et a été incorporé par une loi du Parlement de 1921. Cette loi a été modifiée en 1951, et ce à plusieurs égards. L'un des changements apportés, et c'est ce qui nous concerne ici aujourd'hui, concerne les investissements dans lesquels le Synod peut placer ses fonds et les fonds de fiducie qu'il détient.

La disposition de 1951 nous a liés aux investissements autorisés en vertu de la Loi sur les compagnies d'assurance canadiennes et britanniques de 1932. Il s'agit là d'un point de référence courant que vous trouverez cité dans plusieurs lois fédérales d'intérêt privé, et j'en ai également vu mention dans des lois provinciales. À l'époque, en 1951, c'était une liste fort longue remplissant quelque six pages dans le recueil des lois.

L'origine de ce genre de liste, qui définit et limite les investissements expressément autorisés, remonte à la South Sea Bubble en Grande-Bretagne au milieu des années 1800. Beaucoup de fiducies ayant à l'époque perdu leur argent en Angleterre, la Chancery Court a été la première à élaborer ce que l'on a appelé la liste légale. Le Parlement britannique en a adopté une en 1859 et cette approche est venue au Canada d'Angleterre.

Ces dernières années, la tendance a été d'adopter ce que l'on appelle le principe de gestion prudente. Le principe de gestion prudente a pour la première fois été élaboré dans le Commonwealth du Massachusetts dans les années 1820 ou 1830, mais il est aujourd'hui généralement accepté au Canada. La Conférence pour l'uniformisation des lois du Canada l'a étudié — elle a élaboré une ébauche de loi uniforme en matière d'investissements fiduciaires — et toutes les provinces ont depuis intégré, sous une forme ou une autre, dans leurs lois en matière de fiducies le principe de gestion prudente. Le langage n'est pas uniforme, mais le fond est le même.

It was accepted by Parliament in 1991 when you revised the laws respecting financial institutions, banks, insurance companies and trust and loan companies. You will find the statement of the prudent investor rule in all three of those statutes.

About a year and a half ago, our committee on financial management and development asked if we needed to have our legislation changed to bring it up to date. My recommendation was that that should be done. The committee agreed, the Council of the General Synod agreed, and the General Synod itself, when it met last year, agreed and authorized the petition to Parliament that is now before you.

The purpose of the bill is simple. It will simply say, in place of the current laws, which you will find in the explanatory note, that we are asking that that be changed to read that the synod may also invest and reinvest any of its funds, including any funds held in trust, in such investments as the synod considers advisable. Because our office is located in Toronto and our investments are made in Toronto, we would be bound by the Trustee Act of the Province of Ontario and follow the prudent investor rule that prevails in that province.

I know there is concern among senators about the number of private bills dealing with this sort of thing. The diocese in the Arctic obtained an amendment some years ago, and I have read the debates that took place in committee. Bill C-21, the proposed Canada Not-for-profit Corporations Act, is currently before the House of Commons. If it were the law now, we would have followed the route of getting under the umbrella of that act rather than coming with this particular bill.

The Chairman: Mr. Stevenson, the committee is familiar with that. Most of us feel this matter should be something that is not the responsibility of Parliament but could be dealt with by other means. We will welcome that bill if we can get the other place to send it to us. I am not sure we would agree with it in all of its forms, but we would welcome the principle of the bill. Have you anything further to say, Mr. Boyles?

Mr. Boyles: That is fine.

Senator Oliver: I am interested in the financial aspects of this. You obviously have investments now. I should like to know the way in which you have been penalized because of a low return on the investments you have now because of the current policy and what kind of rates of return you are getting. If it changes, what do your officials say will be the likely results if you are investing under the control of the Ontario Trustee Act?

Mr. Stevenson: We are probably in breach of our own act at the moment because we have been making investments beyond what we should be making under our act.

Cela a été accepté par le Parlement en 1991 lorsque vous avez révisé les lois relativement aux institutions financières, aux banques, aux compagnies d'assurances et aux sociétés de fiducie et de prêt. Vous trouverez l'énoncé du principe de gestion prudente dans ces trois textes de loi.

Il y a environ un an et demi, notre comité de la gestion financière et du développement a demandé s'il nous fallait faire modifier notre loi habilitante en vue de la mettre à jour. Ma recommandation avait alors été que ce devrait l'être. Le comité a donné son aval, ainsi que le Conseil du General Synod, et le General Synod lui-même, lorsqu'il s'est réuni l'an dernier, a donné son accord et autorisé la pétition au Parlement que vous avez maintenant devant vous.

L'objet du projet de loi est simple. Il dira simplement, à la place des lois actuelles, que vous trouverez dans la note explicative, que nous demandons que le texte soit modifié pour dire que le Synod peut placer et remployer une partie de ses fonds, y compris les fonds détenus en fiducie, dans tout investissement qu'il estime indiqué. Étant donné que nos bureaux sont situés à Toronto et que nos investissements sont faits à Toronto, nous serions liés par la Loi sur les fiduciaires de la province de l'Ontario et suivrions le principe de gestion prudente qui prévaut dans la province.

Je sais que certains sénateurs s'inquiètent du nombre de projets de loi d'initiative parlementaire traitant de ce genre de choses. Le diocèse de l'Arctique a obtenu un amendement il y a de cela quelques années et j'ai lu les débats à ce sujet en comité. La Chambre des communes est présentement saisie du projet C-21, Loi régissant les organisations à but non lucratif et les autres organisations sans capital-actions. Si ce projet de loi avait déjà été adopté, nous aurions cherché à y être inclus au lieu de vous venir avec cet autre projet de loi.

Le président : Monsieur Stevenson, le comité est au courant de la situation. La plupart d'entre nous estimons que cette question ne devrait pas relever de la responsabilité du Parlement et devrait plutôt être traitée d'une autre façon. Nous examinerons ce projet de loi si nous pouvons obtenir de l'autre endroit qu'il nous l'envoie. Je ne suis pas certain que nous serions favorables à tous ces aspects, mais nous accueillerons favorablement le principe du projet de loi. Avez-vous autre chose encore à dire, monsieur Boyles?

M. Boyles : C'est très bien.

Le sénateur Oliver : Je suis intéressé par les aspects financiers de la chose. Vous avez manifestement à l'heure actuelle des investissements. J'aimerais savoir de quelle façon vous avez été pénalisés du fait d'un faible rendement sur les investissements que vous avez à l'heure actuelle à cause de l'actuelle politique et quel genre de taux de rendement vous obtenez. Si les choses devaient changer, quel devrait, selon vos spécialistes, en être le résultat, si vous investissez sous le régime de la Loi sur les fiduciaires de l'Ontario?

M. Stevenson : Nous enfreignons sans doute déjà à l'heure actuelle notre propre loi car nous faisons des investissements au-delà de ce que nous devrions faire au titre de notre loi habilitante.

Senator Oliver: So you are happy with your rate of return now?

Mr. Stevenson: I think so, but we want to legalize what we are doing.

Senator Oliver: I do not think I will ask any more questions on that.

Senator Plamondon: Would you mind if there were an addition to proposed section 6A to add “in the interest of its members?” In other words, proposed section 6A would read as follows: “The Synod may also invest and reinvest any of its funds, including any funds held in trust, in such investments as the Synod considers advisable, in the interest of its members.”

Mr. Stevenson: I do not think we would object to that.

Senator Plamondon: I would prefer to add that.

Mr. Stevenson: The language we have used was suggested to us by the parliamentary counsel.

Senator Rompkey: I am a little concerned about time and whether amendments are going to hold up the process. We all know what is happening in the other place. Things are very volatile. It may not delay things a great deal, but it would certainly delay it a day or so. Tomorrow is Thursday, and then we are into next week, and who knows. This has to go to the House of Commons and get through.

Mr. Stevenson: I do not think the words would add very much. I think you have to have good faith that we do act in the interest of our members.

Senator Plamondon: This would be in case somebody in your place does not act in the interest of the members.

The Chairman: I do not want to put words in your mouth, but I think the senator raises an adequate question. I assume your bylaws require directors to act in good faith. These are standard corporate bylaws, an implied duty of good faith. I am not suggesting that I disagree with Senator Plamondon’s suggestion, but I have covered this territory several times before. When it comes to the question of duties, you can spell it out, or you can rely on the duties of a director to act in good faith and prudently. That is not a complete answer to the senator, but it might assist.

Senator Rompkey is suggesting that, if we pursue an amendment, it may delay the process. We will consider that question.

Mr. Stevenson: With respect to trust funds, we have to observe the common law duties that are imposed on trustees.

The Chairman: I have a question along the same lines. Senator Plamondon, do you have another question?

Le sénateur Oliver : Vous êtes donc heureux de votre actuel taux de rendement?

M. Stevenson : Je pense que oui, mais nous aimerions légaliser ce que nous faisons.

Le sénateur Oliver : Je ne pense pas avoir davantage de questions là-dessus.

Le sénateur Plamondon : Cela vous ennuerait-il si l’on ajoutait à l’article 6A proposé « dans l’intérêt de ses membres »? En d’autres termes, l’article 6A proposé se lirait comme suit : « Le Synode peut aussi placer et remployer une partie de ses fonds, y compris les fonds détenus en fiducie, dans tout investissement qu’il estime indiqué dans l’intérêt de ses membres ».

M. Stevenson : Je ne pense pas que nous nous opposerions à cela.

Le sénateur Plamondon : Je préférerais que l’on ajoute cela.

M. Stevenson : Le libellé que nous avons utilisé nous a été suggéré par le conseiller juridique parlementaire.

Le sénateur Rompkey : Je suis quelque peu préoccupé par le temps et par la question de savoir si des amendements vont retarder le processus. Vous savez tous ce qui se passe à l’autre endroit. La situation est très imprévisible. Cela ne retardera pas forcément très longtemps les choses, mais pendant un jour ou deux. Nous sommes jeudi demain, puis nous entamons une nouvelle semaine, et qui sait ce qui va se passer. Il faut que cela soit renvoyé à la Chambre des communes et y soit adopté.

M. Stevenson : Je ne pense pas que ces mots ajouteraient grand-chose. Je pense qu’il vous faut avoir la conviction que nous agissons dans l’intérêt de nos membres.

Le sénateur Plamondon : Au cas où quelqu’un chez vous n’agisse pas dans l’intérêt des membres.

Le président : Je ne voudrais pas vous faire dire ce que vous n’avez pas dit, mais je pense que le sénateur soulève une question intéressante. Je suppose que vos statuts exigent que les administrateurs agissent de bonne foi. Ce sont des statuts standard, et il y a un devoir présumé de bonne foi. Je ne dis pas que je n’accepte pas la suggestion du sénateur Plamondon, mais cela fait plusieurs fois déjà que je couvre ce territoire. Lorsqu’il est question de devoirs, vous pouvez les expliciter ou bien compter que l’administrateur agira de bonne foi et prudemment. Ce n’est pas là une réponse exhaustive à la question du sénateur, mais c’est peut-être utile.

Le sénateur Rompkey est en train de dire que si nous cherchons à apporter quelque amendement, cela pourrait retarder le processus. Nous allons nous y pencher.

M. Stevenson : Pour ce qui est des fonds de fiducie, nous devons observer les responsabilités qu’impose la common law aux fiduciaires.

Le président : J’ai une question qui s’inscrit dans le même ordre d’idées. Sénateur Plamondon, avez-vous une autre question?

Senator Plamondon: I was afraid that maybe new laws would allow you to invest in what I would call risky funds. One might think it is prudent and one might think it is risky. It is a perception. If the legislation spelled out "in the interest of its members," there would be security.

Senator Oliver: They will be bound by the Trustee Act of Ontario.

Senator Plamondon: What does it say?

Senator Oliver: I am not a lawyer from Ontario, but there is legislation related to trustees in other provinces as well. That legislation controls and governs the types of prudent investments one can invest in.

The Chairman: Perhaps this question will clarify it. You have told us that the church's investments fall under the trustee legislation. I do not have the provisions of that legislation, but I do have the provisions of the investor rule contained in the Bank Act, the Insurance Companies Act and the Trust and Loan Companies Act. It says that the directors of a bank or company or church shall establish and the church or company shall adhere to investment and lending policies, standards and procedures that a reasonable and prudent person would apply in respect of a portfolio of investments and loans to avoid more risk of loss and obtain a reasonable return. That is the investor rule provision in the Bank Act, the Insurance Act, and the Trust and Loan Act.

My question is similar to Senator Plamondon's and Senator Oliver's. Why did you choose your formula, which seems to be more barren than the more fulsome provision under those statutes? Was this advice you received?

Mr. Stevenson: I do not have the original draft that we prepared. The language that is in the bill is language that was suggested by parliamentary counsel. I have the wording of section 27(1) of the Trustee Act of Ontario.

In investing trust property, a trustee must exercise the care, skill, diligence and judgment that a prudent investor would exercise in making investments.

The Chairman: I take it then, Mr. Stevenson, that by legal incorporation, since you are supervised by that act, that would be the test you would apply based on your more barren or sparse wording?

Mr. Stevenson: That is correct, sir.

The Chairman: That might satisfy the senator, because I think her concern was that the words were very sparse. We are accustomed to the prudent investors rule. You have answered that question for me.

Does that satisfy you, Senator Plamondon?

Le sénateur Plamondon : Je craignais que de nouvelles lois vous autorisent peut-être à investir dans ce que j'appellerais des fonds risqués. Une personne pourrait considérer que c'est prudent et une autre que c'est risqué. C'est une question de perception. Si la loi stipulait qu'il faudrait que ce soit « dans l'intérêt de ses membres », alors il y aurait cette garantie.

Le sénateur Oliver : Ils seront assujettis à la Loi sur les fiduciaires de l'Ontario.

Le sénateur Plamondon : Que dit-elle?

Le sénateur Oliver : Je ne suis pas un avocat de l'Ontario, mais il existe dans d'autres provinces également des lois visant les fiduciaires. Les lois contrôlent et régissent les types d'investissements prudents que l'on peut faire.

Le président : Peut-être que cette question éclaircira un peu les choses. Vous nous avez dit que les investissements de l'Église relèvent de la loi sur les fiduciaires. Je n'ai pas ici les dispositions de cette loi, mais j'ai celles du principe de gestion prudente contenues dans la Loi sur les banques, la Loi sur les compagnies d'assurance et la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt. On y lit que la banque ou l'entreprise ou l'église est tenue de se conformer aux principes, normes et procédures que son conseil d'administration a le devoir d'établir sur le modèle de ceux qu'une personne prudente mettrait en œuvre dans la gestion d'un portefeuille de placements et de prêts afin, d'une part, d'éviter des risques de pertes indues et, d'autre part, d'assurer un juste rendement. Voilà l'énoncé du principe de gestion prudente qui figure dans la Loi sur les banques, la Loi sur les compagnies d'assurance et la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt.

Ma question est semblable à celles du sénateur Plamondon et du sénateur Oliver. Pourquoi avez-vous choisi cette formule, qui semble plus sèche que la disposition plus étoffée qui figure dans ces textes de loi? Cela correspond-il à des conseils que vous avez reçus?

M. Stevenson : Je n'ai pas l'ébauche originale qui a été préparée. Le libellé du projet de loi reprend ce qui a été suggéré par le conseiller juridique parlementaire. J'ai le texte du paragraphe 27(1) de la Loi sur les fiduciaires de l'Ontario.

En plaçant des biens en fiducie, le fiduciaire agit avec le soin, la compétence, la diligence et le jugement dont un investisseur prudent ferait preuve en faisant des placements.

Le président : Si je comprends bien, donc, monsieur Stevenson, du fait de votre incorporation en vertu de cette loi vous régissant, ce serait là le critère que vous appliqueriez sur la base de votre libellé plus sec ou plus maigre?

M. Stevenson : C'est exact, monsieur.

Le président : Cela satisfait peut-être le sénateur, car je sais que ce qui la souciait était la maigreur du texte. Nous avons l'habitude du principe de gestion prudente. Vous avez répondu à cette question pour moi.

Cela vous satisfait-il, sénateur Plamondon?

Senator Plamondon: Yes, but I guess I am influenced by the testimony we had just previously, that the investor sometimes loses everything and that it is very difficult to know what a good investment is. If the committee thinks that it is enough, that we have been prudent — but at the same time, I am influenced by the testimony we had just before.

The Chairman: Witnesses, what we have been listening to for the last some weeks now have been issues of consumer protection within the financial sector. There is a number of gaps in our legislation that we are concerned with and about which we are going to make recommendations, and I think Senator Plamondon, who is one of the persons who inspired this study, is concerned that the consumer, and in this instance, your stakeholders, are protected from imprudent investments in the desire to increase the return.

Senator Plamondon: They might be prudent, but it is difficult to know a good investment. They would not be blind, but it is difficult to recognize a good investment.

The Chairman: I think one of the added protections here — and forgive me if you disagree with this, Mr. Stevenson or Mr. Boyles — is that, in these circumstances, there are two tests: One is the test that applies to the objective — and we have heard the legislation; the second is the regulatory context of those investments, that is, is the Trustee Act — and we have heard that — which is more protective. The third test is the directors and the people directly involved in the investment process, which is their obligation to act with prudence and care. The fourth test is the management of the fund itself. The employees have terms of reference to ensure that investments are prudent and careful.

Hence, there are a number of measures of application of law at each of the levels that would answer it. It is not in one neat place, but if you looked at it from a common law perspective, I think, Senator Plamondon, the concerns you have would be answered.

Senator Kelleher: We can discuss this further tomorrow morning.

The Chairman: I want hear if the witnesses have anything more to say, because we will look at it tomorrow morning. Have I given a fairly good analysis of the checks and balances within the system as far as you are concerned?

Mr. Stevenson: Yes.

The Chairman: Are there any further questions? We undertake to deal with this first thing tomorrow morning. We will go into clause-by-clause consideration. We have an agreement to do so. We intend to deal with this as expeditiously as possible.

Le sénateur Plamondon : Oui, mais je suppose que je suis influencée par les témoignages que nous venons d'entendre et selon lesquels l'investisseur perd parfois tout et qu'il est donc très difficile de savoir ce qu'est un bon investissement. Si le comité juge que cela est suffisant, que nous avons été prudents — mais en même temps, je suis influencée par le témoignage que nous venons à l'instant d'entendre.

Le président : J'aimerais dire aux témoins que ce que nous entendons depuis quelques semaines se sont des opinions au sujet de la protection du consommateur dans le contexte du secteur financier. Il y a dans la loi un certain nombre de lacunes qui nous préoccupent et au sujet desquelles nous allons faire des recommandations, et je pense que le sénateur Plamondon, l'une des personnes qui a inspiré cette étude, tient à ce que le consommateur et, dans ce cas-ci, vous membres, soient protégés contre des investissements imprudents qui seraient faits dans l'espoir d'augmenter le rendement.

Le sénateur Plamondon : Ils pourraient être prudents, mais il est difficile de reconnaître ce qui est un bon investissement. Sans être aveugle, il est difficile de reconnaître un bon investissement.

Le président : Je pense que l'une des mesures de protection supplémentaires ici — et vous me pardonneriez si nous ne sommes pas d'accord là-dessus, monsieur Stevenson ou monsieur Boyles — est que, dans ces circonstances, il y a deux critères. Premièrement, il y a le critère qui s'applique à l'objectif — et nous avons entendu ce que dit le texte de loi; deuxièmement, il y a le contexte de réglementation de ces investissements, c'est-à-dire la Loi sur les fiduciaires — que nous avons également entendue — et qui assure une meilleure protection. Le troisième critère est que les administrateurs et les personnes participant directement au processus d'investissement ont pour obligation d'agir avec soin et prudence. Le quatrième critère concerne la gestion même du fonds. Les employés ont des mandats tels qu'ils doivent veiller à ce que les investissements soient prudents et soignés.

Il y a donc plusieurs mesures d'application de la loi qui interviendraient à chacun des niveaux. Tout ne se trouve pas réuni en une seule belle formule, mais si vous examinez la chose du point de vue de la common law, je pense, sénateur Plamondon, que les soucis que vous avez soulevés sont réglés.

Le sénateur Kelleher : Nous pourrions discuter de cela plus avant demain matin.

Le président : J'aimerais savoir si les témoins ont autre chose à dire, car nous allons examiner cela demain matin. Vous ai-je livré une assez bonne analyse des poids et contreponds qui existent à l'intérieur du système en ce qui vous concerne?

M. Stevenson : Oui.

Le président : Y a-t-il d'autres questions? Nous entreprendrons de traiter de cela au tout début de la réunion de demain matin. Nous ferons l'étude article par article du projet de loi. Nous avons une entente en ce sens. Nous comptons traiter de cela aussi rapidement que possible.

We want to thank you for your patience because this bill has been before the Senate for some time. However, but the efforts of our deputy leader, you would not be here today. We want to thank Senator Rompkey for bring this to our attention and insisting that we get on with our work, which we have done today.

The committee adjourned.

OTTAWA, Thursday, May 5, 2005

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, to which was referred Bill S-25, to amend the Act of Incorporation of The General Synod of the Anglican Church of Canada, met this day at 11:02 a.m. to give clause-by-clause consideration to the bill; and to examine and report on consumer issues arising in the financial services sector.

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

[*English*]

The Chairman: We are delighted to have as one of our guests the deputy leader of the government from Newfoundland and Labrador. We are delighted to have him as one of our members today. The committee will move to clause-by-clause consideration of Bill S-25, the act to amend the Act of Incorporation of the General Synod of the Anglican Church of Canada.

Do I have a motion?

Senator Moore: Mr. Chairman, I move that the committee dispense with clause-by-clause consideration of Bill S-25 and that the committee report the bill at the next sitting of the Senate.

Senator Angus: I am happy to second that.

The Chairman: It is moved by Senator Moore, seconded by Senator Angus that the committee dispense with clause-by-clause consideration of the bill, an act to amend the act of incorporation of the General Synod of the Anglican Church of Canada, and the chair report the bill without amendment at the next sitting.

Senator Plamondon would like to add a personal observation to the report. I take it that no senators have any objection.

First, we will adopt the report and then consider whether or not there should be an observation. It is your wish to adopt the bill?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: I will take that as unanimous and now we will have a discussion by Senator Plamondon. She wants to add an observation to the report.

Nous tenons à vous remercier de votre patience car cela fait quelque temps déjà que le Sénat est saisi de ce projet de loi. Cependant, sauf les efforts de notre leader suppléant, vous ne seriez pas ici aujourd'hui. Nous tenons à remercier le sénateur Rompkey d'avoir porté cela à notre attention et d'avoir insisté pour que nous fassions avancer notre travail, ce que nous avons fait aujourd'hui.

La séance est levée.

OTTAWA, le jeudi 5 mai 2005

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, auquel a été renvoyé le projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada », se réunit aujourd'hui à 11 h 2 pour effectuer l'étude article par article du projet de loi; et pour examiner, afin d'en faire rapport, les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers.

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

[*Traduction*]

Le président : Nous sommes ravis de compter parmi nous le leader adjoint du gouvernement, qui est de Terre-Neuve-et-Labrador. Nous sommes ravis de l'accueillir comme membre de notre comité aujourd'hui. Notre comité passe dès maintenant à l'étude article par article du projet de loi S-25, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada ».

Avons-nous une motion?

Le sénateur Moore : Monsieur le président, je propose que le comité ne procède pas à l'étude article par article du projet de loi S-25 et que le comité soit autorisé à faire rapport du projet de loi à la prochaine séance du Sénat.

Le sénateur Angus : Je suis heureux d'appuyer cette motion.

Le président : Le sénateur Moore, appuyé par le sénateur Angus, propose que le comité ne procède pas à l'étude article par article du projet de loi, Loi modifiant la Loi constituant en corporation « The General Synod of the Anglican Church of Canada », et que le président soit autorisé à faire rapport du projet de loi non modifié à la prochaine séance.

Le sénateur Plamondon aimerait ajouter une observation personnelle à ce rapport. Je suppose que les sénateurs n'y voient aucune objection.

Nous allons d'abord adopter le rapport puis nous déterminerons s'il convient d'y joindre une observation. Souhaitez-vous adopter le projet de loi?

Des voix : D'accord.

Le président : J'estime que le projet de loi a été adopté à l'unanimité. Par conséquent, je cède la parole au sénateur Plamondon, qui veut ajouter une observation au rapport.

[Translation]

Senator Plamondon: Yesterday, I said that some religious congregations had lost a lot of money after having placed their trust in people.

I am in no way questioning the confidence of synod representatives. Rather, I am concerned with the consequences resulting from risky investments that would not be in the interest of members.

I am proposing, under the diligence rules that we examined yesterday, that part of the contract be given to the person making the investment, because if someone who is not part of the Church makes the investment directly, the same situation could occur in other religious congregations.

The bill proposes to extend the scope of the investments made on behalf of the Church. At the risk of repeating myself, I am afraid that despite some people's good faith, there may be someone who abuses the trust of Church representatives and makes bad investments that are not in the interest of members. Therefore, I am proposing to add this observation to the report.

[English]

The Chairman: We have a problem of translation and timing. Senator, with your consent we will incorporate the language of the Trustees Act. It is a simple paragraph. That will eliminate the need for debate because the words are used in existing legislation. That was in our parliamentary notes, and it was translated. We can do that quickly. With your agreement that will sum up what you said. It sums up what we talked about which is we believe the test was so that we would say that the application of the objectives would be consistent with that provision.

Do you follow what I am saying, senators?

Senator Angus: The Trustee Act binds them, in any event.

The Chairman: Yes, but for greater clarity we believe that their terms of reference should be interpreted this way. That would be a very simple thing. We have the translation, and we can speed this up very quickly. We might have to revert to motions later today to get it, but we will get the translation done today so that we can table it today.

Do I have agreement?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: We do have a motion to adopt the report without amendment but with this one observation.

Hon. Senators: Agreed.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Hier, j'ai fait un commentaire à l'effet que certaines congrégations religieuses, après avoir fait confiance à des gens, ont perdu beaucoup d'argent.

Je ne mets aucunement en doute la confiance des représentants du synode. Je m'inquiète plutôt des conséquences engendrées par des investissements à risque qui ne seraient pas dans l'intérêt des membres.

Je propose, en vertu des règles de diligence que nous avons examinées hier, qu'une partie du contrat soit accordée à celui qui fait l'investissement parce que si quelqu'un qui ne fait pas partie de l'Église fait directement l'investissement, la même situation pourrait se produire dans d'autres congrégations religieuses.

Le projet de loi propose d'étendre la portée des investissements faits au nom de l'Église. Au risque de me répéter, je crains que malgré toute la bonne foi de certains, il puisse y avoir quelqu'un qui profite de la confiance des représentants de l'Église et fasse de mauvais investissements qui ne sont pas dans l'intérêt des membres. Je propose donc que cette observation accompagne le rapport.

[Traduction]

Le président : Nous avons un problème de traduction et de délai. Cher collègue, avec votre consentement, nous allons incorporer au projet de loi le libellé de la Loi sur les fiduciaires. Il s'agit d'un paragraphe très simple. Grâce à ce changement, il ne sera plus nécessaire de débattre de l'interprétation du projet de loi car ce libellé est contenu dans une loi établie. Ce passage se trouve dans nos notes parlementaires et a été traduit. Nous pouvons donc procéder rapidement. Si vous êtes d'accord, nous prendrons ces mesures qui résumeront vos propos. Cela résume ce dont nous avons discuté, c'est-à-dire que selon nous, le critère était que l'application des objectifs serait uniforme avec cette disposition.

Sénateurs, est-ce que vous me suivez?

Le sénateur Angus : Quoi qu'il en soit, ils sont liés par la Loi sur les fiduciaires.

Le président : Oui, mais pour que le projet de loi soit encore plus clair, nous croyons que leur mandat doit être interprété de cette façon. En fait, ce serait très simple. Nous avons la traduction du libellé, alors nous pouvons procéder très rapidement. Nous devons peut-être recourir à des motions plus tard dans la journée pour parvenir au résultat que nous souhaitons, mais nous allons faire en sorte que tout soit traduit aujourd'hui afin que nous puissions déposer notre rapport aujourd'hui.

Êtes-vous d'accord?

Des voix : D'accord.

Le président : Nous avons une motion qui prévoit l'adoption du rapport non modifié mais accompagné de cette observation.

Des voix : D'accord.

The Chairman: Thank you. We will suspend for one minute to allow the first round of witnesses from the Canadian Life and Health Insurance Association to take their places.

Ladies and gentlemen, I would like to welcome the witnesses and the Canadian public. These hearings are televised on CPAC, and on the Internet.

We want to welcome the representatives of the Canadian Life and Health Insurance Association, the President, Mr. Traversy, Mr. Bernier, Vice-President and General Counsel, and Mr. Witol, Vice-President, Taxation and Research.

For you and for our listening audience, the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce is continuing its study on consumer issues, and consumer protection within the finance services sector.

We welcome you, Mr. Traversy, and your organization, which plays an important part in what we are exploring. We thank you for your presence and also for this very interesting brief. Some of us have not had an opportunity to explore it, but we will. Please make your opening remarks as brief as possible to leave us ample time to ask questions.

[Translation]

Mr. Gregory R. Traversy, President, Canadian Life and Health Insurance Association: It is truly a privilege for the CLHIA to appear before this distinguished committee.

[English]

CLHIA welcomed your invitation to speak about consumer protection because protecting Canadians is literally this industry's raison d'être.

My own first experience with this committee was in 1973, and that was the beginning of an enormous respect for its role and its work. As we prepared the document you have before you, our goal was to provide the committee with a complete overview of the consumer protection system for life and health insurance. The resulting submission itself is about 40 pages long, but knowing the committee's insistence on solid back up and substantiation, we appended the major documents in order to put it all in one place for your ease of reference.

The Chairman: I want to thank you for your detailed brief. As you know and as you have said, the committee is not just interested in statements but also in substantial and statistical and third-party support for any statements contained in the brief. I welcome your excellent brief in this regard.

Le président : Merci. Nous allons suspendre la séance quelques instants afin de permettre au premier groupe de témoins, qui représente l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes, de prendre place autour de la table.

Mesdames et messieurs, je souhaite la bienvenue aux témoins et aux téléspectateurs. Cette séance du comité est retransmise par la chaîne CPAC, et diffusée sur Internet.

Nous accueillons aujourd'hui des représentants de l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes, soit M. Traversy, président, M. Bernier, vice-président et chef du contentieux, ainsi que M. Witol, vice-président, Fiscalité et recherche.

Pour les témoins et pour les téléspectateurs, je précise que le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce poursuit son étude des questions qui concernent les consommateurs et la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers.

Nous vous souhaitons la bienvenue monsieur Traversy, et nous souhaitons la bienvenue à votre organisation qui joue un rôle important eu égard aux questions sur lesquelles nous nous penchons. Nous vous remercions à la fois de votre présence et de votre mémoire très intéressant. Certains d'entre nous n'ont pas eu l'occasion de le lire, mais nous le ferons. Je vous prie d'être bref et de prononcer une allocution aussi courte que possible afin que nous ayons tout le temps voulu pour vous poser des questions.

[Français]

M. Gregory R. Traversy, président, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes : C'est vraiment un privilège pour l'ACCAP de témoigner devant ce distingué comité.

[Traduction]

L'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes est ravie d'avoir été invitée à vous parler de la protection des consommateurs car la protection des Canadiens constitue littéralement la raison d'être de notre industrie.

J'ai témoigné pour la première fois devant votre comité en 1973, et, depuis lors, j'ai énormément de respect pour le rôle que vous jouez et le travail que vous faites. Lors de la préparation du document que vous avez sous les yeux, notre objectif était de fournir au comité un aperçu complet du système de protection des consommateurs au chapitre de l'assurance-maladie et de l'assurance-vie. Le mémoire en tant que tel contient quelque 40 pages, mais, comme nous savons que le comité tient à ce que les mémoires soient étayés et corroborés par des documents solides, nous avons ajouté en annexe tous les documents principaux auxquels nous faisons allusion afin qu'il soit plus facile pour vous de les consulter.

Le président : Je veux vous remercier de votre mémoire détaillé. Comme vous le savez, et comme vous l'avez mentionné, le comité souhaite recevoir non seulement des déclarations mais aussi des documents sur des questions de fond et des questions statistiques de même qu'une confirmation par des tierces parties à l'appui des déclarations contenues dans le mémoire. Par conséquent, je vous félicite de l'excellent travail que vous avez fait à cet égard.

Mr. Traversy: The submission begins with a profile of the industry's customer. As you can see, 23 million Canadians put their trust in the industry. Many are covered by more than one policy, as you can note by looking at the numbers. The focus of this industry is to live up to their trust every day by delivering on every one of its promises to every policyholder for every period.

The consumer protection system described in this paper has five key elements. Its foundations are intense competition and exceptional financial strength. On those foundations is built a framework of organizations, laws and regulations and industry standards. This submission discusses each component of the system.

The competition in Canada's life and health insurance industry is extremely intense. I have often heard our member companies, which operate multinationally, say that Canada is the world's toughest market in which to compete. That means that Canada's consumers can benefit from a wide range of choice among competing products and prices.

This committee in its 1994 report on consumer protection in the financial services industry stressed the need for an appropriate balance between competition and financial strength. I am particularly pleased to be able to assure the committee that this industry's intense competition is not at the expense of its financial strength. In fact, that financial strength is exceptional, truly world class, which means that Canadian customers can be confident that their policy benefits will be there as promised.

[Translation]

Our submission then examines the protection framework for potential customers. Potential customers are people who are thinking about obtaining coverage and who are wondering which products would best suit their needs and resources. In other words, they are still shopping around.

[English]

Of course, this group does get protections from competition and financial strength, but a number of organizations also play a role, companies themselves, the superintendents of insurance have extensive powers, and there are others, including CLHIA.

The document then examines the laws and regulations which protect potential customers. The insurance acts provide important protections through such requirements as company licencing and intermediary licencing.

M. Traversy : Au début du mémoire, vous trouverez un profil de la clientèle de notre secteur. Comme vous pouvez le constater, 23 millions de Canadiens accordent leur confiance à notre industrie. La plupart de nos clients sont protégés par plus d'une police d'assurance, comme l'indiquent les chiffres contenus dans le document. Notre industrie s'est donné pour objectif principal de mériter à tout moment la confiance de nos clients en tenant toutes les promesses que nous faisons à tous les titulaires de police pour toutes les périodes visées par ces polices.

Le système de protection des consommateurs qui est décrit dans notre document comporte cinq éléments clés. Il repose sur une concurrence intense et sur une solidité financière exceptionnelle. Sur ces fondements s'appuie un cadre d'organisations, de lois, de règlements et de normes sectorielles. Notre mémoire traite de toutes les composantes du système.

La concurrence qui sévit dans le secteur de l'assurance-maladie et de l'assurance-vie au Canada est très féroce. J'ai souvent entendu les entreprises qui sont membres de notre association, et qui sont présentes dans plusieurs pays, affirmer que le Canada est le marché le plus intensément concurrentiel de la planète. Cela signifie que les consommateurs canadiens bénéficient d'une vaste gamme de prix et de produits en concurrence.

Le rapport de votre comité sur la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers paru en 1994 insistait sur l'importance que revêt l'atteinte d'un équilibre adéquat entre la concurrence et la solidité financière. Je suis particulièrement satisfait d'être en mesure d'assurer à votre comité que la concurrence farouche qui existe dans notre secteur ne nuit en rien à sa solidité financière. En effet, cette solidité financière est exceptionnelle, voire même de calibre mondial, ce qui signifie que les consommateurs canadiens peuvent être assurés que les prestations que prévoit leur police d'assurance leur seront versées tel que promis.

[Français]

Ensuite, la soumission examine le cadre de protection qui s'applique aux clients éventuels. Les clients éventuels sont ceux qui songent à obtenir une protection et se demandent quels produits correspondraient le mieux à leurs besoins et à leurs ressources. Autrement dit, ils sont encore à l'étape du magasinage.

[Traduction]

Bien entendu, ces personnes jouissent d'une protection qui découle de la concurrence et de la stabilité financière, mais un certain nombre d'organisations contribuent également à cette protection, soit les compagnies en tant que telles, les surintendants des assurances, qui sont dotés de vastes pouvoirs, ainsi que d'autres intervenants, notamment l'ACCAP.

Le mémoire traite ensuite des lois et des règlements qui protègent les clients éventuels. Les lois qui régissent l'assurance renferment d'importantes mesures de protection, par exemple, en imposant aux compagnies des exigences au sujet de l'octroi de permis aux sociétés et aux intermédiaires.

[*Translation*]

There are also industry standards that protect potential customers. As you can see, they are also plentiful.

[*English*]

The submission then focuses on the framework for those who have obtained coverage and become policyholders, those 23 million Canadians we were just looking at. Of course, these policyholders benefit from the industry's intense competition and financial strength and they also continue to benefit from the protections that applied when they were still potential customers just shopping around. Those protections help ensure that they now have obtained the right product at the right price. Now that they are policyholders, they benefit from substantial additional protections.

Look at the organizations which protect policyholders. We saw three of those on a preceding slide, but most of these are additional and interestingly, the committee has heard testimony from many of these organizations over recent weeks.

Mr. Chairman, this slide highlights the complementary roles of industry and government in this key area. The there are eight organizations on the slide, and the industry is proud that four of them, the companies CLHIO, CFSON, CompCor and CLHIA, directly arise from the industry's commitment and initiatives.

The Chairman: Mr. Traversy, acronyms are interesting for those close to the industry, but there are not very useful for the viewing public. Maybe when you talk about it, you could give us a brief word about their subject.

Mr. Traversy: I am sorry, Mr. Chairman. I will clear some of the acronyms up for the viewing public: OSFI, Office of the Superintendent of Financial Institutions, FCAC, the Financial Consumers Agency, CLHIO, the Canadian Health and Life Insurance Ombudsman, and CLHIA, the Canadian Life and Health Insurance Association. There is also CompCor.

The Chairman: We have a myriad of consumer protection agencies and we are trying to simplify that for the consumers' edification.

Mr. Traversy: Good idea. You are quite right. I have mentioned four industry organizations and four government organizations and all carry out their roles vigorously. This really

[*Français*]

Il y a aussi des normes sectorielles qui protègent les clients éventuels. Comme vous pouvez le voir, elles sont également nombreuses.

[*Traduction*]

Le mémoire contient également des explications sur le cadre juridique qui s'applique aux personnes qui viennent d'obtenir une protection et qui deviennent, par le fait même, des titulaires de police, c'est-à-dire les 23 millions de Canadiens dont nous venons de parler. Évidemment, ces titulaires de police bénéficient de la concurrence intense qui prévaut dans notre secteur, et de la solidité financière de notre industrie. En outre, les titulaires de police continuent de jouir des mesures de protection qui étaient applicables alors qu'ils n'étaient encore que des clients potentiels qui sondaient le terrain. Ces mesures de protection permettent de faire en sorte que les clients éventuels obtiennent le produit qui leur convient à un prix acceptable. Quand les clients éventuels deviennent des titulaires de police, ils bénéficient d'importantes protections supplémentaires.

Voyez quelles sont les organisations qui protègent les titulaires de polices. Nous avons vu les noms de trois de ces organisations précédemment, mais la plupart de celles-ci viennent s'y ajouter. En outre, il est intéressant de noter que beaucoup de ces organisations ont comparu devant votre comité au cours des dernières semaines.

Monsieur le président, les renseignements affichés à l'écran illustrent la complémentarité des rôles que jouent l'industrie et le gouvernement dans ce domaine clé. Les noms de huit organisations se trouve à l'écran, et notre secteur est fier du fait que quatre d'entre elles, soit le SCAPC, le CRCSF, la SIAP et l'ACCAP émanent directement de l'engagement et des initiatives de notre secteur.

Le président : Monsieur Traversy, les sigles sont intéressants pour ceux qui connaissent votre secteur, mais ne sont pas très utiles pour les téléspectateurs. Lorsque vous mentionnez un sigle, pourriez-vous nous dire brièvement de quelle organisation il s'agit?

M. Traversy : Je suis désolé, monsieur le président. Je vais apporter des éclaircissements sur les sigles pour les téléspectateurs : le BSIF est le Bureau du surintendant des institutions financières. L'ACFC est l'Agence de consommation en matière financière du Canada. Le SAPC est le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada. Finalement, l'ACCAP est l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes. Il y a également la SIAP.

Le président : Il existe toute une série d'agences de protection du consommateur et nous essayons d'expliquer tout simplement pour faciliter la compréhension des consommateurs.

M. Traversy : C'est une bonne idée. Vous avez tout à fait raison. J'ai mentionné quatre organisations qui sont issues du secteur industriel de même que quatre organismes gouvernementaux qui

is a classic made in Canada approach and it works well for the industry's policyholders here in Canada and for the 20 million other policyholders in 20 other countries around the world.

[Translation]

The same is true for the laws and regulations that protect policyholders.

[English]

The Insurance Company Act empowers the office of the Superintendent of Financial Institutions and the Financial Consumer Agency of Canada. In addition, there are several pieces of pension legislation; the Pension Benefits Standards Act, the Pension Benefits Act, the Winding-up and Restructuring Act and the Bankruptcy Act all of which are detailed in our submission. With the exception of the Insurance Act, these are all new things that come into play for the policyholders with coverage. In terms of industry standards, there are seven guidelines with specific protections for policyholders and a summary and full text of each is contained in the submission. The summaries are in the main body and the full texts are in the annexes.

This extensive and robust consumer assistance protection system has evolved over more than a century. As I said at the outset, protecting Canadians is not a sideline for Canada's life and health insurers; rather, it is literally this industry's raison d'être. This made-in-Canada model combination of intense competition, exceptional financial strength, organizations, laws, and industry standards, provides Canadians with consumer protection that is truly second to none in the world.

[Translation]

Mr. Chairman, we are in your hands.

[English]

Senator Angus: Gentlemen, I commend you for the clarity of your shortened summary presentation, which we received several days ago.

I would like to try a new approach in terms of consumer protection of policyholders and the products that you have outlined: life insurance, health insurance, disability insurance and pensions. We are talking about consumer protection and a diversity of available products or good healthy competition amongst the suppliers, which, in turn, would result in a reasonable cost to the consumers. One of the goals is to ensure that these essential products are driven by open, healthy competition, and available to Canadian consumers at a fair cost.

s'acquittent tous de leurs rôles avec vigueur. Nous avons donc une approche typiquement canadienne qui avantage les titulaires de polices d'assurance qui vivent au Canada et les 20 millions de titulaires de polices qui habitent 20 pays dans le monde entier.

[Français]

La même chose est vraie des lois et des règlements qui protègent les titulaires de contrats.

[Traduction]

La Loi sur les sociétés d'assurance confère des pouvoirs au Bureau du surintendant des institutions financières et à l'Agence de consommation en matière financière du Canada. En outre, il existe de nombreuses autres lois qui concernent les pensions, la Loi sur les normes de prestation de pension, la Loi sur les régimes de retraite, la Loi sur les liquidations de même que la Loi sur la faillite, dont les textes sont contenus dans notre mémoire. Mise à part la Loi sur les assurances, toutes ces lois contiennent des protections supplémentaires qui s'appliquent aux titulaires de polices qui bénéficient d'une couverture. Au chapitre des normes sectorielles, il existe sept lignes directrices qui contiennent des mesures de protection précises pour les titulaires de polices. Vous trouverez le texte complet de ces lignes directrices de même que leurs résumés dans le mémoire. Les résumés se trouvent dans le corps du mémoire alors que les textes complets se retrouvent dans les annexes.

Ce régime robuste et élargi de protection du consommateur est en évolution depuis plus d'un siècle. Comme je l'ai dit au début de mon exposé, la protection des Canadiens n'est pas une activité secondaire pour les assureurs de personnes du Canada. Au contraire, il s'agit littéralement de la raison d'être de notre secteur. Notre modèle tout à fait canadien qui comprend une concurrence intense, une solidarité financière exceptionnelle, des organisations, des lois et des normes sectorielles, fournit aux consommateurs canadiens une protection qui est sans équivalent ailleurs dans le monde.

[Français]

Monsieur le président, nous sommes à votre disposition.

[Traduction]

Le sénateur Angus : Messieurs, je vous félicite pour la clarté et la concision du sommaire de votre exposé, que nous avons reçu il y a plusieurs jours.

J'aimerais vous faire part d'une nouvelle approche pour ce qui est de la protection des titulaires de polices et des produits dont vous avez parlé : l'assurance-vie, l'assurance-maladie, l'assurance invalidité et de même que les régimes de retraite. Il est question ici de protection du consommateur et d'une gamme de produits qui sont disponibles ou d'une saine concurrence entre fournisseurs, ce qui permet aux consommateurs de bénéficier de prix raisonnables. L'un des objectifs est de faire en sorte que l'offre de ces produits découle d'une concurrence saine et ouverte, et que ces produits soient offerts aux consommateurs canadiens à un coût équitable.

Second, we are talking about the security kind of protection that these products are stable, that the insurance companies will not fail, and if by some terrible fate they do fail there would be complete, efficient and free-of-charge redress.

Those are the two main kinds of protection on which you focus. Is there another one or does that cover all?

Mr. Traversy: Mr. Chairman you have asked an excellent question. There is no question that financial strength and intense competition provide the basis for the entire system. Interestingly, they are irreplaceable in the sense that no conceivable system of regulations, organizations and industry standards could ever substitute for weakness or deficiency in those foundations. They are the pillars and most important elements of the system.

Over the years, industry and government have worked together to add some supplementary protections. For example, we have the OmbudsNetwork that functions as a process for consumer complaints, and many organizations are involved in various ways.

I agree with the main thrust of your point, senator, which is that the fundamental consumer protections are competition and financial strength. Beyond that, there are a number of significant refinements that have been put in place over time. However, they are refinements on pillars that cannot be replaced by laws or industry standards.

Senator Angus: You have outlined the various eight organizations involved in ensuring that these protections are in place, as well as the seven statutes and the supporting regulations. Notwithstanding that infrastructure, your brief states that, since its inception, the Consumer Assistance Centre has dealt with more than 1,115,000 consumer complaints. That seems to be an extraordinary number of complaints.

My experience on this committee began with the failure of Confederation Life, which certainly was a big member of the CLHIA. The case study by the banking committee of the failure was quite interesting because we found that everyone received payment, the system worked quite well, and we learned some valuable lessons.

Over the past 30 years, there has been an evolution and a strengthening of the laws and mechanisms for consumer protections, however, could you provide us with a breakdown of the nature of these complaints? Do you categorize the complaints and receive more of one kind than another kind?

When you are answering this question, could you let us know whether it is going well or if there is something the committee could do to help in this area to enhance your effectiveness and possibly reduce the number of complaints.

Mr. Traversy: Mr. Chairman and Senator Angus, the Consumer Assistance Centre has assisted 1.1 million consumers since 1973. The vast majority of callers, 98.5 per cent to 99 per cent, received assistance in their search for information. The Consumer Assistance Centre is in three lines of business:

Il existe aussi un deuxième niveau de protection qui garantit la stabilité des produits et qui garantit que les assureurs tiendront leurs promesses, et que si, par malheur, les assureurs ne respectent pas leurs obligations, alors les consommateurs auront des recours complets, efficaces et gratuits.

Ce sont les deux principaux types de protection qui vous occupent. Existe-t-il un autre niveau de protection ou ai-je brossé un portrait exhaustif de la situation?

M. Traversy : C'est une excellente question que vous posez, monsieur le président. Il est certain que la solidité financière et une vive concurrence sont à la base de tout le système. Chose intéressante, elles sont irremplaçables en ce sens qu'aucun ensemble concevable de règlements, d'organisations et de normes professionnelles ne saurait compenser la fragilité ou les lacunes de ces assises. Ce sont les piliers et les éléments les plus importants du système.

Au fil des années, le secteur et les pouvoirs publics ont travaillé ensemble pour l'étayer de protections supplémentaires. Par exemple, le Réseau de conciliation du secteur financier reçoit les plaintes des consommateurs et beaucoup d'autres organisations agissent de diverses façons.

Comme vous, sénateur, je pense que les principales protections du consommateur sont la concurrence et la solidité financière. Au-delà, il y a un certain nombre d'éléments importants qui ont été mis en place avec le temps. Toutefois, ce sont des ajouts à des piliers qui ne peuvent être remplacés par des lois ou par des normes.

Le sénateur Angus : Vous avez décrit les huit organisations qui veillent à ces mécanismes de protection ainsi que les sept lois et règlements connexes. Malgré cette infrastructure, il est dit dans votre mémoire que depuis sa création, le Centre d'assistance aux consommateurs a reçu plus de 1 115 000 plaintes. Cela me semble être un chiffre extraordinaire.

Mon travail a commencé au moment de la faillite de Confederation Life, un membre très important de l'ACCAP. L'étude de cas effectuée par le Comité des banques a été très révélatrice parce que nous nous sommes rendu compte que tout le monde a reçu un paiement, que le système avait très bien fonctionné et nous en avons tiré des enseignements précieux.

Depuis 30 ans, les lois et les mécanismes de protection du consommateur ont évolué et se sont renforcés. Néanmoins, pourriez-vous nous donner une ventilation de la nature de ces plaintes? Les classez-vous en catégories? Lesquelles sont les plus importantes?

Dans votre réponse, pourriez-vous nous dire si les choses vont bien ou s'il y a quelque chose que le comité pourrait faire pour améliorer votre efficacité et peut-être réduire le nombre de plaintes.

M. Traversy : Monsieur le président, sénateur Angus, le Centre d'assistance aux consommateurs est venu en aide à 1,1 million de consommateurs depuis 1973. La grande majorité des personnes qui ont téléphoné, entre 98,5 et 99 p. 100 d'entre elles, ont obtenu de l'aide dans leur recherche d'information. Le

First, they provide information to people who call with questions on products or companies. Second, they perform policy searches, which is interesting. Often executors will find that they have a vague awareness that the deceased may have had a life insurance policy because they heard reference to it and included in their responsibilities is the requirement that they track down this information. We offer a service whereby we work with our member companies to perform a comprehensive search.

Senator Angus: I would ask that you stop here because that is not widely known. If someone passes away and the family is uncertain whether there is a life insurance policy, the family can find that information through the Consumer Assistance Centre. With one phone call you can find that information; that is amazing.

Mr. Traversy: Absolutely, senator, and it has been in place for all those years. We find that people will access a policy search through our website or a toll-free phone call or a visit to our office.

We carry out a full search over 1,000 times a year.

Senator Angus: I obviously made a mistake in reading this figure 1,115,000 as complaints; the figure represents requests for information.

Mr. Traversy: In each of the last number of years, we answered maybe 60,000 calls, 1,000 of which are complaints. We are also getting many website hits. Effective April 1, 2004, we completed the transfer of the complaints business to the independent CLHIO, and its chair, Mr. Loiselle, was here a few weeks ago.

Our Consumer Assistance Centre is now out of the complaints business because for simplicity sake we finally decided that concerns or complaints should go to the CLHIO, or the OmbudService and they will sort it out.

The Chairman: What you are really doing is simplifying this for the consumers. They come to you and you will direct them to the appropriate official. I looked at these numbers too. It appears the number is not 1.1 million.

Can you tell us the nature of those complaints?

Mr. Traversy: The consumer assistance centre completed the transfer of the complaints handling function over to CLHIO over a year ago. Based on 32 years' experience typically 1 per cent to 1.5 per cent of the incoming calls were complaints. In a normal year of about 60,000 calls in recent years, that would give you about 1,000 or so complaints.

I will just have to refresh my mind on the details. The breakdown regionally was pretty well balanced. In terms of product types, Mr. Witol will answer that question.

Mr. James S. Witol, Vice-President, Taxation and Research, Canadian Life and Health Insurance Association: The Consumer Assistance Centre details are included in annex D of our presentation.

Centre d'assistance aux consommateurs fait trois choses : il donne de l'information à ceux qui ont des questions à poser sur les produits ou sur des compagnies; deuxièmement, il procède à des recherches de polices, ce qui est intéressant. Souvent, l'exécuteur testamentaire sait peut-être vaguement que la personne décédée avait peut-être une police d'assurance-vie pour avoir déjà entendu une allusion à cet effet; il est tenu de par ses fonctions de vérifier. Avec nos compagnies membres, nous offrons un service de recherches exhaustives.

Le sénateur Angus : J'aimerais que vous arrêtiez ici parce que ce n'est pas très connu. Quand quelqu'un meurt et que la famille ne sait pas trop s'il existe une police d'assurance-vie, elle peut poser la question au Centre d'assistance aux consommateurs. Avec un seul coup de téléphone, on peut obtenir le renseignement. C'est renversant.

M. Traversy : Tout à fait, sénateur, et cela existe depuis des années. Les gens font faire une recherche en consultant notre site web ou en composant un numéro gratuit ou encore en se rendant à nos bureaux.

Nous faisons plus de 1 000 recherches en profondeur par année.

Le sénateur Angus : Il est évident que j'ai fait une erreur quand j'ai donné le chiffre de 1 115 000 plaintes; il s'agit en fait de demandes de renseignements.

M. Traversy : Ces dernières années, nous avons répondu à environ 60 000 appels, dont 1 000 étaient des plaintes. Il y a aussi beaucoup de consultations de notre site web. Le 1^{er} avril 2004, nous avons terminé le transfert du service des plaintes au SCAPC, qui est indépendant. Son président, M. Loiselle, était ici il y a quelques semaines.

Notre Centre d'assistance aux consommateurs ne s'occupe plus des plaintes parce que par souci de simplicité nous avons fini par décider que les plaintes devaient aller à l'ACCAP ou au service de conciliation en assurance de dommages, qui s'en occuperont.

Le président : En fait, vous simplifiez les choses pour le consommateur. Il s'adresse à vous et vous le renvoyez aux autorités appropriées. Moi aussi, j'ai regardé ces chiffres. Il semble bien que le chiffre n'est pas de 1,1 million.

Pouvez-vous me dire la nature de ces plaintes?

M. Traversy : Le Centre d'assistances aux consommateurs a achevé le transfert du service des plaintes à l'ACCAP il y a plus d'un an. L'expérience des 32 dernières années nous apprend que normalement entre 1 et 1,5 p. 100 des appels étaient des plaintes. Dans une année normale, 60 000 appels ces dernières années, cela donne environ un millier de plaintes.

Il faudra que je me rafraichisse la mémoire. La répartition par région était assez équilibrée. Pour ce qui est des genres de produits, M. Witol vous répondra.

M. James S. Witol, vice-président, Fiscalité et recherche, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes : Le Centre d'assistance aux consommateurs est décrit en détail à l'annexe D de l'exposé.

The Chairman: Where are the consumer complaints in this information?

Senator Angus: Mr. Chairman, you will find them on pages 10 and 11.

Mr. Traversy: Looking at complaints by line of coverage on page 13, we see that disability complaints are the largest group of complaints at 43 per cent to 44 per cent. Life insurance, health coverage, travel and a mixed group make up the rest of the complaints. Perhaps not surprisingly, we see on page 12 that claims were about 43 per cent to 45 per cent of the complaints in terms of the company functions.

I believe it is the case that the Canadian Life and Health Insurance OmbudService observed stability in this respect. Their annual report seemed to be in conformity with the historical pattern displayed in the graph.

Senator Angus: This is not a complaint from me, but my question is a complaint through me that I have heard often in the area of health and disability. Canadians pride themselves on having a universal medicare system, which is really quite remarkable in the world. Today, it is under review to determine whether we can afford it in its present form.

Over the years it has been obvious that there are health and disability plans sold by your members that supplement the benefits available under national medicare programs. When individuals try to get that type of coverage or benefits, they run into a brick wall because that type of coverage is available on a group basis only. If six individuals get together, they might be able to get supplementary benefits when they travel outside of the province.

I have heard it over and over again that individuals have a very hard time getting health and disability coverage whereas it is much easier if you work for a firm or company where they have this as part of the fringe benefits of employment.

Mr. Traversy: Senator, the experience that you are recounting at second hand is something that in historical terms is quite accurate. On one of the slides, we noted that approximately 21.5 million Canadians have supplementary health insurance plans and the great majority of that coverage is through group plans.

A number of our companies are entering the market for individual health insurance policies and individual disability policies. Someone wanting individual health or disability insurance coverage can call our Consumer Assistance Centre and get a list of companies that would love to give them a quote.

Senator Angus: Is that coverage available at a reasonable price? We have a big neighbour to the south and there is a debate whether they have a better medicare system than ours. They have Medicare for a certain level of income or society. Then they have these managed care organizations, and so on.

Le président : Où est-il question des plaintes des consommateurs?

Le sénateur Angus : Monsieur le président, cela se trouve aux pages 10 et 11.

M. Traversy : Si vous examinez les plaintes par genre de couvertures, à la page 13, vous verrez que les plaintes relatives à l'invalidité représentent le groupe le plus important : entre 43 et 44 p. 100. L'assurance-vie, l'assurance-maladie, l'assurance-voyage et les catégories divers désignent le reste. Chose peut-être non étonnante, à la page 12, on voit que les réclamations représentaient entre 43 et 45 p. 100 des plaintes en fait des fonctions de la compagnie.

Je pense que le service de conciliation en assurance de dommages a constaté de la stabilité à cet égard. Son rapport annuel semble suivre les tendances historiques illustrées dans le graphique.

Le sénateur Angus : Il ne s'agit pas d'une plainte de ma part, mais ma question est une plainte par mon intermédiaire que j'ai souvent entendue dans le domaine de la santé et de l'invalidité. Les Canadiens s'enorgueillissent d'avoir un système d'assurance-maladie universel, qui est en fait remarquable dans le monde. Aujourd'hui, on se demande si nous en avons les moyens sous sa forme actuelle.

Au fil des années, il est devenu évident qu'il existe des régimes d'assurance-maladie et invalidité vendus par vos membres qui viennent s'ajouter aux prestations offertes d'assurance-maladie nationale. Lorsque le gens essaient d'obtenir ce genre de couverture ou de prestations, ils frappent un mur parce que ce genre de couverture n'est offert qu'à des groupes. Six personnes qui se regroupent peuvent avoir droit à des prestations supplémentaires lorsqu'elles voyagent à l'extérieur de la province.

À de nombreuses reprises, j'ai entendu dire que des gens ont beaucoup de mal à obtenir une assurance-maladie et invalidité alors que cela est beaucoup plus facile si vous travaillez pour une entreprise qui l'offre comme avantage social.

M. Traversy : Sénateur, ce que vous nous dites de deuxième main est juste en termes historiques. Sur une des diapos, nous disons qu'environ 21,5 millions de Canadiens ont une assurance-maladie supplémentaire, la très grande majorité d'entre eux grâce à des régimes collectifs.

Un certain nombre de nos compagnies entrent sur le marché des polices d'assurance-maladie personnelles et des polices d'assurance-invalidité personnelles. Celui qui veut ce genre de police peut s'adresser à notre Centre d'assistance aux consommateurs et obtenir la liste des compagnies qui se réjouiront de lui donner un pli.

Le sénateur Angus : Cette couverture est-elle disponible à un prix raisonnable? Nous avons un grand voisin au Sud et il y a un débat sur la question de savoir s'il a un meilleur régime d'assurance-maladie que nous. Il a Medicare pour un certain niveau de revenus ou de sociétés. Ils ont aussi ce que l'on appelle du managed care.

A great number of Canadian citizens have to fend for themselves concerning extended medical coverage. There is a big market in the States where you can buy this insurance but it is quite expensive and it seems to be the same in Canada. Vast arrays of benefits are for groups, and solo players are not included. You have given the answer to just call us up and you will find it is not so bad.

Mr. Traversy: It is an area targeted for growth because Canada is a mature market; Canadians are well insured in a life and health sense. It is an intensively competitive marketplace. Companies recognized years ago that this so-called small group and individual area is a land of some opportunity. Today one would find that a consumer would have a number of choices available and can contact those companies that offer that type of coverage.

Senator Angus: I hope it is true because one of the problems of our system is that instead of living until three score and ten, people are living to well above 90. There is an aging population. These people are retired from their jobs as senators, lawyers, business women or people in society and they do not have a health plan. Once they are retired, all the benefits they enjoyed suddenly stop at a time when they need them the most. It is a great lacuna that I hope your association will address the issue.

Mr. Traversy: The evolution of the marketplace is on its way to addressing those problems.

[Translation]

Senator Hervieux-Payette: Thank you for your excellent documentation. If we had read it all last Friday, we would not have done the rest of our work; however, it enabled us to read your executive summary chapter. I once worked for the Quebec Department of Social Affairs, and we dealt with the issue of pensions. There were many disputes involving workers who were covered by the pension plan, regarding eligibility to either a full or a partial pension, or a full or a partial disability pension. I was wondering who does the assessment if we have an additional individual policy. On one hand, if you determine that a person is partially handicapped, and you provide a certain amount of compensation, and on the other hand, the Pension Board determines that the person is totally disabled, I wonder which has priority. How do you reconcile both aspects? This is very important for the person who does not have the means to retain the services of a lawyer to defend him or herself before a provincial government's administrative commission. How do you administer that? In the end, disability insurance is the most widely sold insurance product, as 36.5 per cent of people have disability insurance coverage. From an operational point of view, how do you proceed in the case of an individual who is already disabled as the result of a very serious incident? I am talking about the process in Quebec, because I am not familiar with the systems in other provinces.

Beaucoup de Canadiens doivent se débrouiller seuls s'ils veulent une couverture supplémentaire. Il y a un gros marché aux États-Unis où vous pouvez acheter ce genre d'assurance mais c'est très cher et on dirait que c'est la même chose au Canada. Il existe un large éventail de prestations pour les groupes mais pas pour les particuliers. Vous nous avez dit qu'il suffit de vous appeler et on verra que ce n'est pas si mal.

M. Traversy : C'est un grand secteur de croissance parce que le Canada est un marché mûr; les Canadiens sont bien assurés pour la vie et la maladie. C'est un marché extrêmement concurrentiel. Les compagnies ont reconnu il y a des années que ce secteur du particulier et du petit groupe offre certaines possibilités. Aujourd'hui, le consommateur dispose d'un certain nombre de choix et peut communiquer avec les compagnies qui offrent ce genre de couverture.

Le sénateur Angus : J'espère que c'est vrai parce qu'un des problèmes dans notre système c'est qu'au lieu de vivre jusqu'à 70 ans, les gens vivent au-delà de 90 ans. La population vieillit. Ces gens-là ne travaillent plus comme sénateurs, avocats, femmes d'affaires ou simples particuliers et ils n'ont pas de régime de santé. Une fois à la retraite, tous les avantages auxquels ils avaient droit cessent au moment où ils en ont le plus besoin. C'est une grande lacune et j'espère que votre association va s'occuper du problème.

M. Traversy : L'évolution du marché est telle qu'il est sur le point de s'attaquer à ces problèmes.

[Français]

Le sénateur Hervieux-Payette : Merci pour votre excellente documentation. Si on l'avait tous lue vendredi dernier, on n'aurait pas fait le reste de notre travail, toutefois, cela nous a permis de lire votre chapitre exécutif. Comme j'ai déjà été à l'emploi du ministère des Affaires sociales du Québec, et que nous traitons de la question de la Régie des rentes et qu'il y avait énormément de contestation entre les travailleurs qui étaient couverts par la Régie des rentes et l'éligibilité, soit à une pension définitive ou partielle, invalidité permanente ou partielle, je me demandais qui fait l'évaluation si nous avons une police personnelle additionnelle? D'une part, si vous jugez qu'une personne est invalide partiellement, et vous la compensez pour un tel montant, et d'autre part, la Régie des rentes évalue cette personne comme étant invalide totalement, je me pose la question à savoir qui a la priorité? Comment réconciliez-vous ces deux éléments? C'est très important pour cette personne qui, elle, n'a pas les moyens de retenir les services d'un avocat pour se défendre à la commission administrative du gouvernement provincial. Comment administrez-vous cela? En fin de compte, l'assurance invalidité est celle qui est la plus vendue parmi toutes les assurances, car 36.5 p. 100 des personnes sont couvertes par l'assurance invalidité. Au point de vue opérationnel, comment procédez-vous dans le cas d'un individu qui est déjà invalide suite à un événement très sévère et très sérieux? Je parle du processus du Québec parce que je ne connais pas le régime dans les autres provinces?

[English]

Mr. Traversy: You point to the important area of disability insurance. I am proud to note that the industry's disability insurance plans are the largest single source of income for disabled Canadians. One of the issues that is always front and centre in an operational way is harmonization of private disability insurance with CPP disability, QPP disability and Régie des rentes. Our industry works constantly with CPP and QPP disability officials on harmonization.

At the outset of a disability, if you are covered by an individual plan or a group disability plan, there is a medical assessment of disability undertaken by your insurer. That is done quite quickly because the industry is very well aware that disabled individuals require income continuity; that is why they have disability income insurance.

Typically the industry's disability policies define disability in terms of inability to do your job. Public sector disability plans, and I am thinking of both QPP disability and CPP disability, talk about severe and prolonged disability. To get a determination of severe and prolonged disability, which would be undertaken by QPP or CPP disability, can take a very long time, up to 18 months or sometimes even years. The industry has worked out an arrangement with public disability officials whereby when someone on a private disability claim appears to be badly disabled, during the period when they are waiting to learn whether they do qualify for QPP or CPP disability the industry pays the full benefit, including the QPP or CPP portion, until such time as it is determined whether the person qualifies for the public sector benefit.

The Chairman: My understanding is that, as disability is the biggest drain on the industry, there is a system, whereby after a year or two the benefits of disabled people are cut off, which requires them to appeal, and the appeal process takes one-to-three years. This is anecdotal, but I know of one case where two years later, a single mother is still unable to work.

How is the consumer protected from these practices, if that is the practice of the industry?

I am speaking of prolonged appeal processes that leave the appellant destitute while the process proceeds. These people need income to live and funds to pay legal fees in order to pursue their appeal.

Mr. Traversy: Anything connected with disabled Canadians is a front-burner issue for our industry. I am very interested to hear even anecdotal evidence on that subject. As I said, the industry is very conscious that people buy disability insurance so that their incomes are not interrupted. That is the whole point of the product, and that is the product that is delivered. The industry takes pride in paying those benefits quickly after the incident and in sustaining them while the person is disabled.

Obviously, from time to time there may be some difference of view between a company and an individual or an individual medical practitioner about whether someone still qualifies for

[Traduction]

M. Traversy : Vous parlez ici du secteur important de l'assurance-invalidité. Je suis heureux de constater que les régimes d'assurance-invalidité de l'industrie sont la plus grande source de revenus des Canadiens invalides. Une des questions qui est omniprésente sur le plan opérationnel est l'harmonisation de l'assurance-invalidité privée, de celle du RPC, du RRQ et de la Régie des rentes. Notre secteur travaille constamment avec les fonctionnaires du RPC et du RRQ sur le dossier de l'harmonisation.

Quand l'invalidité se déclare, si vous êtes couvert par un régime personnel ou un régime collectif d'invalidité, l'assureur procède à une évaluation médicale de l'invalidité. Cela se fait assez rapidement parce que les compagnies d'assurance savent bien que les invalides ne veulent pas que leurs revenus se tarissent; c'est pourquoi ils ont une assurance-revenus.

Normalement, les polices d'assurance-invalidité définissent l'invalidité comme l'incapacité de travailler. Les régimes d'invalidité du secteur public, aussi bien ceux du RRQ que du RPC, parlent d'une incapacité grave et prolongée. Obtenir l'attestation d'une incapacité grave et prolongée du RRQ ou du RPC peut prendre beaucoup de temps, jusqu'à 18 mois, et parfois même des années. Le secteur a pris des arrangements avec les autorités publiques : le détenteur d'une police d'assurance-invalidité privée qui semble être dans un état d'incapacité grave, pendant la période où il attend de savoir s'il a droit à l'invalidité du RRQ ou du RPC reçoit de son assureur la prestation intégrale, y compris la portion du RRQ ou du RPC jusqu'à ce qu'une décision finale soit prise sur l'admissibilité de l'assuré à la prestation publique.

Le président : D'après ce que je sais, l'invalidité étant ce qui coûte le plus cher au secteur, lorsqu'après un an ou deux les prestations d'invalidité cessent, ce qui oblige à faire appel, le processus d'appel peut prendre entre un et trois ans. Ce n'est qu'un cas isolé, mais j'en connais un autre où, deux ans plus tard, une mère célibataire ne peut toujours pas travailler.

Comment le consommateur est-il protégé contre ces pratiques si c'est bien l'usage dans le secteur?

Je parle d'appels prolongés qui laissent l'appelant sans ressources pendant que l'affaire est instruite. Ces gens ont besoin de revenus pour vivre et de fonds pour payer les frais juridiques occasionnés par l'appel.

M. Traversy : Tout ce qui concerne les invalides préoccupe prioritairement notre secteur. Je tiens beaucoup à entendre parler même de cas isolés dans ce dossier. Comme je l'ai dit, le secteur est très conscient que les gens achètent ce type d'assurance pour éviter toute interruption de revenu. C'est précisément le but de ce produit et c'est le produit que nous livrons. Le secteur s'enorgueillit de verser ces prestations rapidement après l'incident et de continuer de les verser pendant que la personne est invalide.

Évidemment, il peut arriver qu'il y ait des divergences de vues entre une compagnie et l'assuré ou tel et tel médecin sur la poursuite de l'admissibilité de l'assuré. Par le passé, le seul recours

benefits. In the past, the only recourse for someone who was not satisfied with their company's interpretation of their own circumstances would have been the courts, which as you properly point out, is a financially demanding route. That is why the industry has played a supportive, catalyst role in the development of the OmbudService, the purpose of which is to settle disagreements like this at no cost to the consumer as quickly as possible.

We are completely onboard with the objective you have identified. I hope the industry is doing its job excellently in that area. I am not aware of systematic or widespread problems in that area, but if you are aware of any problems, we would be happy to follow up on them.

The Chairman: We would be interested in you delving into this issue with your members to see whether there are some egregious practices that might be corrected. We find that as we uncover these things, practices are changed.

[Translation]

Senator Hervieux-Payette: I have a question, out of curiosity. Recently, there has been talk about a drug like Vioxx, that can cause some people to die. Do the families or the heirs receive an immediate compensation? Do you turn to these companies, or is the risk absorbed by insurance companies?

[English]

Mr. Traversy: It is not an area in which, to the best of my knowledge, any of our companies would undertake legal action. As you say, it would simply be absorbed as one of those very tragic things that occur.

[Translation]

Senator Hervieux-Payette: You do not take action against the ones who may be responsible for the cause of death?

[English]

Mr. Traversy: I am not aware of any of our companies that would take legal action in parallel circumstances or in this particular case.

Senator Oliver: Twenty-five per cent of Canadians are illiterate, and one of my concerns is that those people cannot read and understand the policies, which become complicated when you get into considerations of exclusions.

The Chairman: With all due respect that applies to everyone in this room. We can read, but we cannot understand some of these policies. I am sure that applies to our three witnesses as well.

Mr. Traversy: Hear, hear, Mr. Chairman.

Senator Oliver: What are you doing to overcome the arcane language used in the various policies that consumers read?

pour n'était pas satisfait de l'interprétation de sa situation par la compagnie était les tribunaux, ce qui coûte cher, comme vous l'avez dit. C'est pourquoi le secteur a joué un rôle d'appui et de catalyseur dans la création du service de conciliation, le but étant de régler les désaccords comme celui-ci sans qu'il en coûte quoi que ce soit au consommateur, et ce le plus tôt possible.

Nous souscrivons tout à fait à l'objectif que vous avez énoncé. J'espère que le secteur fait de l'excellent travail dans ce domaine. Je ne suis au courant d'aucun problème systématique ou généralisé dans ce secteur, mais si vous en connaissez, nous serons heureux de nous en occuper.

Le président : Nous aimerions que vous examiniez la question avec vos membres pour voir s'il y a des pratiques inadmissibles qui pourraient être corrigées. Nous avons constaté que lorsque nous mettons au jour ces pratiques, elles changent.

[Français]

Le sénateur Hervieux-Payette : J'ai une question de curiosité. Récemment, on a parlé d'un médicament comme Vioxx, qui peut causer la mort de certaines personnes. Est-ce que la famille ou les héritiers sont compensés immédiatement? Vous tournez-vous vers les compagnies ou ce risque est-il absorbé par les compagnies d'assurance?

[Traduction]

M. Traversy : Ce n'est pas un domaine où, que je sache, nos compagnies entreprendraient des poursuites. Comme vous le dites, ce serait sans doute absorbé comme un malheur inévitable.

[Français]

Le sénateur Hervieux-Payette : Vous ne poursuivez pas ceux qui pourraient être la cause du décès?

[Traduction]

M. Traversy : À ma connaissance, aucune de nos compagnies n'intenterait de poursuites dans une situation semblable ou dans ce cas particulier.

Le sénateur Oliver : Vingt-cinq pour cent des Canadiens sont analphabètes et ce que je crains, c'est que ces personnes ne peuvent pas lire et comprendre les polices, qui deviennent très compliquées dès que l'on parle d'exclusions.

Le président : Sauf tout le respect que je dois à chacun de ceux qui sont dans cette salle, nous savons lire, mais certaines de ces polices sont incompréhensibles. Je suis certain que c'est aussi le cas pour nos trois témoins.

M. Traversy : Bravo, monsieur le président.

Le sénateur Oliver : Quand allez-vous vous débarrasser du langage sibyllin des polices d'assurance pour que le consommateur puisse les comprendre?

Mr. Traversy: As the Chairman was reflecting and all levity aside, it really is a challenge in this industry. You mention that the Consumer Assistance Centre is there and their leading line of work is responding to product inquiries. I am sure many of these questions arise from what you said.

Literate or not, people are asking, “What does this mean?” or “I have been suggested to do this or that and I had better get advice.” That is how that centre started.

Just by way of market forces, of course, companies are out there trying to put information on their products, make it accessible through the Web, and through their sales forces, but there is just no doubt, that simplification and communication is a challenge when it comes to life insurance.

We welcomed the opportunity to assemble this information for you and we all learned a lot during the exercise. We were surprised to learn that beside the obvious fact that policyholders have enormous protections, that there are substantial protections for potential customers aimed at ensuring people get something suitable to their needs and resources. Most of the laws, regulations and industry standards that focus on potential customers focus on clear disclosure and understanding by the client. Unlike many other kinds of insurance policies, life and health is in place for a lifetime or for many years. There is no point in having someone get insurance that they neither want nor need and have them discover that fact shortly after making the purchase. Over the years, we have built protections into the system but that is no reason for complacency. It is a continuing challenge and something we have to struggle with and work at all the time.

[Translation]

Senator Plamondon: My comments are along the same lines as those made by Senator Oliver, with some clarifications, however. Before becoming a senator, I spent my time defending consumers, and we did a study on plain-language contracts. Following Bill C-8, the life insurance industry was supposed to use plain-language contracts, and we are not seeing that now.

Contrary to what was said earlier, I would consider information requests as complaints. When we ask for information about a product that we do not understand, and the product will influence what we buy and all of the coverage we want in life, that is to my mind a complaint.

The main complaint with travel insurance revolves around preexisting conditions. People do not understand the notion of preexisting conditions well enough. Taking medications, even if it is not prescribing medications, is a preexisting condition.

M. Traversy : Comme le président le disait — blague à part — c’est vraiment un problème dans notre secteur. Vous dites que le Centre d’assistance aux consommateurs existe et que sa principale activité est de répondre aux questions concernant les produits. Je suis sûr que beaucoup de ces questions découlent de ce que vous venez de signaler.

Analphabètes ou non, les gens demandent « Qu’est-ce que ça signifie? » ou « On m’a conseillé de faire telle ou telle chose et j’ai reçu de meilleurs conseils. » C’est comme ça que le centre a vu le jour.

Pour ce qui est des forces du marché, il va sans dire que les compagnies essaient de diffuser de l’information sur leurs produits, de les rendre accessibles au moyen du Web et de leurs représentants des ventes, mais il est certain que la simplification et la communication sont difficiles quand il s’agit d’assurance-vie.

Nous avons été heureux de l’occasion qui nous a été donnée d’assembler cette information pour vous et nous-mêmes avons appris beaucoup par la même occasion. Nous avons été étonnés d’apprendre qu’à part le fait évident que les propriétaires de police ont d’énormes protections, qu’il y a des protections considérables pour les clients potentiels dont le but est de s’assurer que les gens obtiennent quelque chose qui corresponde à leurs besoins et à leurs moyens. La plupart des lois, règlements et normes de l’industrie relatifs aux clients potentiels portent sur la divulgation claire et la compréhension par les clients. Contrairement à beaucoup d’autres polices d’assurance, l’assurance-vie et l’assurance-maladie est là pour toute une vie ou pour de nombreuses années. Cela ne sert à rien de faire souscrire une police à quelqu’un qui n’en veut pas ou n’en a pas besoin et qui le découvre après coup. Au fil des années, nous avons incorporé des mécanismes de protection dans le système mais cela ne doit pas être motif à complaisance. Le problème ne désarme pas et nous n’avons cessé de nous y attaquer.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Mon intervention s’inscrit dans la même ligne que celle du sénateur Oliver, avec des précisions toutefois. Avant d’être sénatrice, je passais mon temps à défendre les consommateurs et on avait fait une étude sur les contrats clairs. Après le projet de loi C-8, il était supposé y avoir des contrats clairs dans l’industrie de l’assurance-vie et on ne les voit pas actuellement.

Contrairement à ce qu’on a dit tantôt, je considérerais les demandes d’information comme des plaintes. Lorsqu’on demande des informations au sujet d’un produit qu’on ne comprend pas et que ce produit va influencer notre achat et toute la protection qu’on veut avoir dans la vie, il s’agit, quant à moi, d’une plainte.

Dans le domaine de l’assurance voyage, la principale plainte concerne les conditions préexistantes. Les gens ne comprennent pas suffisamment la notion de conditions préexistantes. Le fait de prendre un médicament, même s’il n’est pas sous ordonnance, est une condition préexistante.

People also think that since they have not been sick for a year, they do not have any preexisting conditions. None of that is clear. People do not have a good grasp of distinct funds either. Nor do they understand the nature of universal life insurance products.

As for disability insurance, with all the products available and all of the timeframes after which the amount received will change, people are lost. In my opinion, emphasis should be on the consumer's protection. You undoubtedly know how many calls come from people who do not understand their product. It is a product that is put away in a drawer, and the widow or the widower will have to use the product.

The product can stay in the drawer for 20 years, and if it is not understood when it is purchased, no one will even know it is in the drawer. So contracts should be written in plain-language.

My second question deals with commissions. When we meet with someone who examines our needs and sells us the right product, curiously we end up being advised to purchase other products. One person once told me that she had a good insurance agent, but the agent had collected commissions three times.

I would like you to tell us about your commissions. Why do you have a "high-low" commission system, instead of a flat-rate commission system? I would also like to know if you have had any requests under the Patriot Act.

In the United States, American companies that have invested in Canada can request any information that may be held in Canada on individuals. Has the Canadian Life Health Insurance Association put out directives on that, or have you examined the problem?

As regards the complaint body, we started with five ombudsmen, now we have three. There was talk about an ombudsman for complaints, but the banking sector says it is different from the insurance sector, and each insurance sector has its own characteristics. How do you see the ombudsmen for complaints system evolving?

How has the industry in Canada evolved over the past ten years? How many insurance companies were there ten years ago, and how many are there today?

[English]

The Chairman: We have another five or six minutes left for questions. There may be time for another question or two. For those questions that you cannot answer, please give them to us in writing.

You have been asked a starburst of questions, and we want you to respond to the entire starburst.

Mr. Traversy: Thank you, Mr. Chairman. They were excellent questions, and each one invites a long and interesting discussion. I will touch on them briefly.

Les gens croient aussi que s'ils n'ont pas été malades pendant un an, ils n'ont pas de conditions préexistantes. Tout cela n'est pas clair. Les fonds distincts, c'est aussi quelque chose que les gens ne saisissent pas bien. Ils ne connaissent pas non plus la nature du produit de l'investissement dans l'assurance-vie universelle.

Quant à l'assurance-vie invalidité, avec tous les produits disponibles et tous les délais selon lesquels le montant reçu va changer, les gens ne savent pas non plus. D'après moi, l'accent devrait être mis sur la protection du consommateur. Vous connaissez certainement le nombre d'appels de gens qui ne comprennent pas leur produit. C'est un produit qu'on met dans le tiroir et c'est la veuve ou le veuf qui aura à faire appliquer le produit.

Le produit peut rester 20 ans dans le tiroir et si on ne le comprend pas à l'achat, on ne saura pas ce qu'il y a dans le tiroir. Il faudrait donc que les contrats soient clairs.

Ma deuxième question concerne les commissions payées. Quand on rencontre quelqu'un qui examine nos besoins et qui nous vend le bon produit, curieusement on se retrouve à se faire conseiller d'autres produits. Une personne m'a déjà dit qu'elle avait un bon représentant en assurance, mais qu'il avait prélevé une commission à trois reprises.

J'aimerais que vous nous parliez des commissions que vous donnez. Pourquoi avez-vous le système de commissions « high-low » plutôt que le système de commissions nivelées? Je voudrais aussi vous demander si vous avez eu des demandes en vertu du Patriot Act.

Aux États-Unis, les compagnies américaines qui ont investi au Canada peuvent demander toute information qui pourrait être détenue au Canada sur des individus. Est-ce que l'Association des compagnies d'assurance de personnes a donné des directives en ce sens ou si vous avez examiné le problème?

En ce qui concerne l'organisme de plaintes, on a commencé avec cinq ombudsmans, maintenant on en a trois. Il a été question d'un ombudsman des plaintes et pourtant, le secteur bancaire dit qu'il est différent de celui des assurances et chaque secteur d'assurance a ses caractéristiques propres. Comment voyez-vous évoluer le système d'ombudsman des plaintes?

Quelle est l'évolution de l'industrie au Canada au cours des dix dernières années? Combien de compagnies d'assurance y avait-il dix ans passés et combien y en a-t-il, aujourd'hui?

[Traduction]

Le président : Il nous reste encore cinq ou six minutes pour les questions. Il reste encore peut-être du temps pour une ou deux questions. Veuillez nous faire parvenir par écrit les réponses que vous ne pouvez pas nous donner.

On vous en a posé une foule et nous voulons que vous répondiez à toutes.

M. Traversy : Merci, monsieur le président. C'était d'excellentes questions et chacune se prête à une longue discussion fort intéressante. Je vais les aborder brièvement.

There is no doubt that clarity and understandability is a challenge. We have been working on that, but we will never achieve perfection.

Since Christmas we adopted a new product disclosure guideline, which is in our material, which attempts to address some of the issues the senator has raised.

In terms of commissions, last December we unveiled a five-part consumer information and confidence initiative. One of those initiatives focuses on the area of compensation disclosure. We have a reference document on intermediary disclosure that includes compensation disclosure, which is now in implementation.

With regard to the CLHIO, these are independent organizations and they make up their own minds. However, our industry is delighted that the chairs of the four organizations — CFSON, GIO, CLHIO, and OBSI — have been working together to drive ahead on the area of integration. We are proud that CLHIO is taking a lead role in that integration. On the board of CLHIO, we have Mr. Loiselle; Lea Algar, who is also the chair of GIO; and Mr. Raymond Garneau, and all three of them are now on the board of CFSON. We are very supportive of the move to greater integration.

I will turn to Mr. Bernier with regard to possible demands for personal information of Canadians arising from the Patriot Act.

[Translation]

Mr. Jean-Pierre Bernier, Vice-President and General Counsel, Canadian Life and Health Insurance Association: We are just as concerned with the U.S. Patriot Act as the British Columbia Privacy Commissioner is, to precisely the same extent. Bear in mind that there are exceptions to protecting personal information. One of the four exceptions is when it is in the public interest. That term remains to be defined. We are monitoring the debate. It concerns us a great deal. It is more of an American situation. When a request comes in from the United States for personal information on our policyholders, are we to protect the personal information that has been entrusted to us by our policyholders or side with the person or the organization that is inquiring about the matter?

Senator Hervieux-Payette: Add the question of tests that are not allowed in Canada, including AIDS testing, to your short list of questions that you will answer at a later date. Some companies, to reject customers — and to whom they do not reveal the results — have the test done in the United States, contrary to what is authorized here in Canada. A citizen is thus denied a life insurance policy, even though this disease is now controlled through medication just like other serious illnesses.

Il est certain que la clarté et la compréhensibilité sont un problème pour nous. Nous y travaillons, mais nous n'atteindrons jamais la perfection.

Depuis Noël, nous avons de nouvelles lignes directrices sur la divulgation des produits, que vous trouverez dans la documentation, dans lesquelles nous essayons de corriger certains des problèmes soulevés par le sénateur.

En ce qui concerne les commissions, en décembre, nous avons rendu publique une initiative en cinq volets d'information et de mise en confiance du consommateur. Une de ces initiatives porte sur la divulgation de la rémunération. Nous avons un document de référence sur la rémunération des intermédiaires qui comprend la divulgation de la rémunération qui est maintenant appliquée.

En ce qui concerne le service de conciliation, il s'agit d'organisations indépendantes et elles décident elles-mêmes. Toutefois, notre secteur est ravi que les présidents des quatre organisations — CRCSF, SCAD, SCAPC et OSBI — collaborent en faveur de l'intégration. Nous sommes heureux que le SCAPC soit à la tête de cette intégration. Au conseil du SCAPC siège M. Loiselle; Lea Algar, qui occupe aussi la présidence du SCAD; et M. Raymond Garneau, et les trois siègent désormais au conseil du CRCSF. Nous appuyons vigoureusement leur travail en faveur de l'intégration.

Je vais céder la parole à M. Bernier au sujet d'éventuelles demandes de renseignements personnels concernant les Canadiens en vertu de la Patriot Act.

[Français]

M. Jean-Pierre Bernier, vice-président et avocat général, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes : La Patriot Act des États-Unis nous inquiète au même niveau et au même degré qu'elle a inquiété le commissaire à la protection des renseignements personnels de la Colombie-Britannique. Il faut se rappeler qu'il y a des exceptions à la protection des renseignements personnels. Une des quatre exceptions, c'est lorsqu'il en va de l'intérêt public. C'est un mot qui est à définir. Nous suivons le débat. Cela nous inquiète énormément. C'est une situation plutôt américaine. Lorsqu'il y a une demande de renseignements personnels qui touche nos assurés en provenance des États-Unis, est-ce qu'on doit, à ce moment-là, protéger les renseignements personnels qui nous ont été confiés par les assurés ou donner raison à celui ou à celle, ou à l'organisme qui s'enquiert sur le sujet en question?

Le sénateur Hervieux-Payette : Ajoutez à votre petite liste de questions à répondre plus tard, la question des tests qui ne sont pas permis au Canada dont celui du sida. Certaines compagnies, pour refuser des clients et à qui elles ne dévoilent pas le résultat, font faire le test aux États-Unis, contrairement à ce qui est permis ici au Canada. À ce moment-là, on refuse une police d'assurance-vie à un citoyen, alors que maintenant les médicaments et le contrôle de cette maladie sont aussi bons que pour certaines autres maladies qui sont quand même graves.

[English]

Senator Moore: Mr. Traversy mentioned that there are 20 million policyholders, of Canadian companies, I presume, in 20 other countries. Are some of those policyholders in the United States?

Mr. Traversy: Absolutely, senator.

Senator Moore: Will their information, which is held by a Canadian company, be subject to the Patriot Act?

Mr. Bernier: Yes, it will be.

Senator Moore: It is a Canadian company selling its products in the United States to American citizens. Therefore, you say that those citizens and the information held by that Canadian company with respect to those policyholders, who are American citizens, will be subject to the privacy act.

Mr. Bernier: Yes. The transaction takes place in the United States and is subject to U.S. legislation.

[Translation]

Senator Plamondon: How many insurance companies were there 10 years ago, and how many are there today?

Mr. Traversy: There were about 150 companies 10 years ago, and now, there are about 110 that are active in the marketplace.

[English]

Senator Moore: On page 6 in your information, you say that it is essential to emphasize that this intense competition is not at the expense of the industry's financial strength. You say that in the fourth quarter of 2004, OSFI data indicates that on average the available capital of Canadian life and health insurers was 218 per cent of the required level.

What is the required level?

Mr. Witol: Required capital is determined on the basis of the risks that the life insurance company undertakes. The various risks include mortality, lapse and default. We apply a factor to the risk element using the best actuarial principles available to determine the required capital for that company's business. The company also calculates the available capital. There are definitions of what counts as available capital and you simply take the ratio of the available capital over the required capital, and it turns out that for the industry as a whole the number is 218 per cent.

Senator Moore: That does not answer my question.

Senator Hervieux-Payette: OSFI has some requirements below which you do not operate. What rate does OSFI impose on the industry for the range? It could be 150 per cent or 160 per cent, but there is a formula.

Senator Moore: Do you have different levels of capital requirement for the various categories, of which there are not that many?

[Traduction]

Le sénateur Moore : M. Traversy a dit qu'il y a 20 millions de détenteurs de police, de compagnies canadiennes, j'imagine, dans 20 autres pays. Certains de ces porteurs de police sont-ils aux États-Unis?

M. Traversy : Oui.

Le sénateur Moore : Est-ce que leur information, détenue par une compagnie canadienne, sera assujettie à la Patriot Act?

M. Bernier : Oui.

Le sénateur Moore : Il s'agit d'une compagnie canadienne qui vend ses produits aux États-Unis à des citoyens américains. Vous dites donc que ces citoyens et l'information détenue par la compagnie canadienne au sujet de ces porteurs de police, qui sont des citoyens américains, seront assujettis à cette loi.

M. Bernier : Oui. La transaction a lieu aux États-Unis mais est assujettie à la loi américaine.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Il y a dix ans il y avait combien de compagnies d'assurance et combien y en-t-il aujourd'hui?

M. Traversy : Il y avait à peu près 150 compagnies il y a dix ans, et maintenant il y en a à peu près 110 qui sont actives dans le marché.

[Traduction]

Le sénateur Moore : À la page 6 de votre document, vous dites qu'il est essentiel d'insister sur le fait que cette concurrence intense ne mine pas la solidité financière du secteur. Vous dites que dans le quatrième trimestre de 2004, les données du BSIF indiquent qu'en moyenne le capital disponible des compagnies canadiennes d'assurance-vie et d'assurance-maladie était de 218 p. 100 du niveau requis.

Quel est le niveau requis?

M. Witol : Le capital requis est calculé en fonction du risque pris par la compagnie d'assurance. Les divers risques sont la mortalité, la déchéance et le non-paiement. Nous appliquons un facteur à l'élément risque en utilisant les meilleurs principes actuariels disponibles pour déterminer le capital requis pour l'activité de telle ou telle compagnie. La compagnie calcule également le capital disponible. Il y a des définitions de ce qui compte comme capital disponible et vous prenez simplement le ratio du capital disponible divisé par le capital requis, et il se trouve que pour le secteur dans son ensemble, le chiffre est de 218 p. 100.

Le sénateur Moore : Cela ne répond pas à ma question.

Le sénateur Hervieux-Payette : Le BSIF a des exigences en deçà desquelles vous ne pouvez pas fonctionner. Quel taux le BSIF impose-t-il au secteur pour l'ensemble? Cela pourrait être 150 p. 100 ou 160 p. 100, mais il y a une formule.

Le sénateur Moore : Y a-t-il des exigences de capitalisation différentes pour chacune des catégories? Il n'y en a pas tant.

For example, if the coverage is \$1 million for life policies, what do you have to keep on hand over the actuarial period for that policy?

Mr. Witol: The formula is very complicated. It depends on the particulars of the policy. For a number of simple life insurance policies, it might be 50 cent per \$1,000 of coverage.

The formula is 100 hundred pages long and is an assessment of the risk for every kind of policy that you can imagine. The minimum requirement is 100 per cent in that you must have available capital of at least 100 per cent of the required capital. OSFI suggests that you need 150 per cent and that 100 per cent is not acceptable. Therefore, all companies have more than 150 per cent.

Mr. Traversy: In annex I, you will see the capital and surplus requirements. Unfortunately, it is not paginated but I believe on the fourth page you will see a table that shows, at the industry level, the determination of available capital and the capital that is required. As Mr. Witol said, the formula involves capital requirements in relation to a number of specified risks.

The four main categories are in here: asset default risk, market risk, insurance risk and interest rate risk, plus others. This calculation is for the whole industry. With the click of a mouse on OSFI's public website, you can get this for any of the companies. Depending on the line of business, they are in and the kind of risk, you can look at the whole composition of their available capital and the capital they are required to have.

The Chairman: I believe that you heard the evidence of Mr. Claude Gingras, who told us that, as a former employee, he believed there was a conflict at the director's level of insurance companies between separating those funds available to participating life holders and those who have straight life, and so on. His argument, which was quite cogent, was that the company directors from a consumer protection side do not segregate those funds. For instance, he alleged that GNA was applied to both of them without any representation on the policy side within the structure of insurance companies. You heard that allegation. I call it an allegation because he worked in the industry and did not seem to have an axe to grind but rather wanted to make this point.

Do you have any comments? If you want to make more ample comments, you can provide them in writing because of the limited time available today. We are talking about the conflict between directors of insurance companies making a fair allocation of those costs.

Mr. Traversy: Having heard the prior testimony and seen the submitted documents, I am truly delighted that this question has come up because the industry is proud of its record of accomplishment in dealing with par policyholders.

I could go on at some length but there are some important things to say. Some 23 million Canadians are policyholders. About 4 million of those are par policyholders. Over the past

Par exemple, si la couverture est de 1 million de dollars pour les assurances-vie, combien devez-vous détenir sur la période actuarielle de la police?

M. Witol : La formule est très compliquée. Cela dépend des particularités de la police. Pour un certain nombre de polices d'assurance-vie simples, cela peut être 50 cents pour chaque tranche de 1 000 \$ de couverture.

La formule fait 100 pages et est une évaluation du risque pour chaque type de police imaginable. Le minimum requis est de 100 p. 100, en ce sens que vous devez avoir en capital disponible au moins 100 p. 100 du capital requis. Le BSIF conseille 150 p. 100 et estime que 100 p. 100 n'est pas acceptable. Toutes les compagnies ont donc plus de 150 p. 100.

M. Traversy : À l'annexe 1, vous verrez quelles sont les exigences en matière de capital et d'excédent. Malheureusement, ce n'est pas paginé mais je pense qu'à la page 4 vous verrez un tableau qui montre, pour l'ensemble du secteur, le capital disponible et le capital requis. Comme M. Witol l'a dit, la formule fixe des niveaux de capital requis en fonction de risques donnés.

Les quatre grandes catégories sont là : actif en défaut, marché, assurance et taux d'intérêt, plus d'autres. Le calcul vaut pour tout le secteur. Sur le site web public du BSIF, vous pouvez obtenir l'information pour toutes les compagnies. Selon son secteur d'activité, et selon le genre de risque, vous pouvez prendre connaissance de la composition de son capital disponible et du capital exigé.

Le président : Vous avez entendu le témoignage de M. Claude Gingras, je crois, qui nous a dit que, comme ex-employé, il estime qu'il y a un conflit au niveau du conseil d'administration des compagnies entre séparer les fonds disponibles pour les détenteurs de polices d'assurance-vie avec participation et ceux qui ont une police normale. Son argument, qui se tient très bien, c'est que les membres du conseil d'administration d'une compagnie, du côté de la protection du consommateur, ne mettent pas ces fonds à l'écart. Par exemple, il a allégué que GNA s'applique aux deux sans représentation du côté de la police à l'intérieur de la structure des compagnies d'assurance. Vous avez entendu cette allégation. J'appelle cela une allégation parce qu'il a travaillé dans le secteur et ne semble pas agir par intérêt mais plutôt pour illustrer son point de vue.

Avez-vous des commentaires? Si vous voulez nous en dire davantage, vous pouvez nous répondre par écrit étant donné que nous sommes pressés par le temps. On parle du conflit entre les administrateurs des compagnies d'assurance quant à la juste répartition de ces coûts.

M. Traversy : Ayant entendu le témoignage précédent et consulté les documents déposés, je suis ravi que la question ait été posée parce que le secteur est fier de ses réalisations dans ses rapports avec les porteurs de police avec participation.

Je pourrais m'étendre, mais il y a des choses importantes à dire. Vingt-trois millions de Canadiens sont porteurs d'une police. Quatre millions d'entre eux à peu près détiennent une police avec

decade, because of regular policy dividend payouts, those 4 million have received about \$17.7 billion in regular policy dividends. They have also received special payouts of \$3.3 billion in cash for demutualization and shares valued at \$6.7 billion, at the time of issue, which today are worth \$21 billion.

The Chairman: Mr. Traversy, I understand that there have been huge payouts but that is not the issue.

Is there an internal conflict in terms of allocation of costs between the power shareholders and others?

If there are some internal checks and balances, we would like to hear about them.

Mr. Traversy: There are internal checks and balances. There have to be separate accounts for participating policies. The appointed actuary has to provide a written opinion of whether the method for allocating those costs is fair and equitable. That opinion and a description of the allocation method have to go to OSFI. OSFI has specific statutory powers to disallow anything that is not fair and equitable. The companies must have a written dividend policy and file it with OSFI. A summary of the dividend policy has to accompany the financial statements.

The Chairman: If you give us a written detailed response, we will look at it and weigh it against any allegations and claims. When I say "allegation," I do not mean to be unfair to Mr. Gingras because his argument was very cogent. We want to give you an opportunity to respond and we will weigh that response.

Mr. Traversy: We welcome the opportunity to do that and to talk about the subject at greater length.

The Chairman: The committee has concerns about disability payouts and the processes of appeal. You heard my earlier question and I will repeat what is anecdotal: Insurance companies periodically stop disability after a period of time on the evidence of their doctors and then the person, perhaps a senior with a disabled person in the home or a single mother with a child, find themselves in a very serious state.

The test is evolving and, as you said, there are two tests: the normal test that you mentioned and the more severe test in respect of public employees. I am talking about the public test because the cases I have heard are more on the public side than on the private side.

I would like you to explore that with your members and find out if these people face an unfair burden. These are people that can least afford to claim and maintain what they consider to be their lifeline, which is their receipt of disability.

This question is not only for you but also for the unions and for the public service. I have heard that complaint and I have seen some specific examples that are horrendous. Please explore that to see if there is any evidence to support these anecdotes. This issue

participation. Au cours de la dernière décennie, à cause des versements de dividendes sur les polices standards, ces 4 millions ont reçu à peu près 17,7 milliards de dollars en dividendes réguliers. Ils ont aussi reçu des versements spéciaux de 3,3 milliards en espèces pour la démutualisation ainsi que des parts estimées à 6,7 milliards, au moment de l'émission, et qui valent aujourd'hui 21 milliards.

Le président : Monsieur Traversy, je sais qu'il y a eu des versements très importants, mais là n'est pas la question.

Y a-t-il un conflit interne au sujet de la répartition des coûts entre les détenteurs de police avec participation et les autres?

S'il y a un mécanisme interne de poids et contrepois, nous aimerions le connaître.

M. Traversy : Oui, il y en a un. Il faut avoir des comptes distincts pour les polices avec participation. L'actuaire désigné doit fournir un avis par écrit indiquant s'il estime que la méthode de répartition des coûts est juste et équitable. Cette opinion et une description de la méthode d'affectation doivent être transmises au BSIF. Celui-ci dispose des pouvoirs que lui confère la loi pour rejeter tout ce qui n'est pas juste et équitable. Les compagnies doivent avoir, par écrit, une politique sur les dividendes et la déposer auprès du BSIF. Un résumé de la politique sur les dividendes doit accompagner les états financiers.

Le président : Si vous nous donnez une réponse par écrit détaillée, nous allons l'examiner et la comparer aux allégations et affirmations. Quand je dis allégations, je ne veux pas être injuste à l'endroit de M. Gingras parce que son argument se tenait debout. Nous voulons vous donner l'occasion de répondre et nous comparerons votre réponse.

M. Traversy : Nous sommes heureux d'avoir l'occasion de le faire et de discuter de la question plus amplement.

Le président : Le comité a des inquiétudes au sujet des versements de prestations d'invalidité et du mécanisme des appels. Vous avez entendu ma question tout à l'heure et je répète qu'il s'agit d'un cas qui m'a été rapporté. Les compagnies d'assurance interrompent périodiquement l'invalidité après un certain temps en se fondant sur l'avis de leur médecin, puis la personne, peut-être une personne âgée avec un invalide dans la maison ou une mère seule avec un enfant, se retrouve dans un état très précaire.

Le critère évolue et, comme vous l'avez dit, il y en a deux. Le critère normal que vous avez mentionné et le critère plus rigoureux applicable aux employés du secteur public. Je parle de ce dernier parce que les cas qui m'ont été signalés appartiennent plus au secteur public qu'au secteur privé.

J'aimerais que vous exploriez la question avec vos membres pour déterminer si ces personnes supportent un fardeau injuste. Ce sont des gens qui ont le moins les moyens de réclamer pour conserver leur bouée de sauvetage, leurs prestations d'invalidité.

Cette question s'adresse non seulement à vous, mais aussi aux syndicats et à la fonction publique. J'ai entendu ce reproche et j'ai vu des exemples concrets qui m'ont horrifié. Je vous inviterais à vous pencher sur la question pour déterminer si des faits

is of major concern to this committee and others. We are concerned about the people who can least defend themselves. I hope you understand that we are not being critical but simply trying to improve the system.

Mr. Traversy: Mr. Chairman, we will certainly follow up on that area of active interest within the industry. We welcome the opportunity. I should mention that we have had an opportunity to do some work for one of the committees of the other place over recent years and have done a considerable amount of work with HRDC in terms of the interface. We will get back to you in writing on that work.

The Chairman: I thank the witnesses today. Mr. Traversy, I thank you for your brief, which is of the sort that we welcome. We are critical of other witnesses who have not stepped up to our particular mark. This is an excellent model.

Mr. Traversy: Thank you. It has been a privilege.

The Chairman: Ladies and gentlemen, senators, witnesses, members of the viewing public we welcome the witnesses for the continuation of the study by the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce of consumer items and consumer protection within the financial sector.

We are delighted today to have witnesses from Industry Canada and the Department of Finance.

We will allow you to decide how to proceed. You know our ground rules: We like a short presentation to allow senators ample time to explore your testimony. If there is something we have not covered that you wish to amplify, please do so in writing.

Mr. Gerry Salembier, Director, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch, Department of Finance Canada: Thank you, chairman. It is a pleasure to be back here again to discuss consumer issues in the financial sector.

I will ask Ms. Diane Lafleur to introduce herself and her staff.

Ms. Diane Lafleur, Director, Financial Sector Division, Financial Sector Policy Branch, Department of Finance Canada: I am the director of Financial Sector Division, which is the division responsible for more sector-wide initiatives. With me is Terry Winsor, the chief of the intergovernmental issues section, which is responsible for federal-provincial relations on financial sector issues that include things like securities regulation. I should point to the presence of Ms. Pierce in the front row, the chief of the Financial Stability Section, which looks at things like our OSFI and CDIC.

corroborent ces cas. La question est une source d'inquiétude majeure du comité et d'autres personnes. Nous nous inquiétons du sort de ceux qui sont les moins capables de se défendre. Vous comprendrez qu'il ne s'agit pas d'un reproche, mais que nous voulons seulement améliorer le système.

M. Traversy : Monsieur le président, je vous assure que nous allons donner suite à ce dossier qui intéresse vivement le secteur. Nous sommes heureux d'avoir la chance de le faire. Je précise que nous avons eu l'occasion de faire certains travaux pour l'un des comités de la Chambre des communes ces dernières années et avons fait beaucoup de travail avec DRHC au sujet de l'interface. Nous communiquerons avec vous par écrit au sujet de ces travaux.

Le président : Je remercie les témoins d'aujourd'hui. Monsieur Traversy, je vous remercie de votre mémoire, qui est du genre que nous aimons. Nous faisons des reproches aux autres témoins qui n'atteignent pas la barre que nous fixons. Le vôtre servira de modèle.

M. Traversy : Merci. Cela a été un privilège.

Le président : Mesdames et messieurs, mesdames et messieurs les sénateurs, les témoins, téléspectateurs et téléspectatrices, nous souhaitons la bienvenue aux témoins pour la poursuite de l'examen par le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers.

Nous avons le plaisir aujourd'hui d'accueillir des représentants d'Industrie Canada et du ministère des Finances.

Je vous laisse le soin de décider comment vous voulez procéder. Vous connaissez notre façon de faire. Nous apprécions les exposés courts qui donnent aux sénateurs amplement de temps pour discuter de votre témoignage. Si certains points n'ont pas été abordés et que vous voulez les développer, je vous invite à le faire par écrit.

M. Gerry Salembier, directeur, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier, ministère des Finances Canada : Merci, monsieur le président. C'est un plaisir pour moi d'être de retour ici pour discuter des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers.

Je vais demander à Mme Diane Lafleur de se présenter elle-même et ses collaborateurs.

Mme Diane Lafleur, directrice, Division du secteur financier, Direction de la politique du secteur financier, ministère des Finances Canada : Je suis la directrice de la Division du secteur financier, celle qui s'occupe des initiatives transsectorielles. Je suis accompagnée de Terry Winsor, chef des Questions intergouvernementales, qui s'occupe des relations fédérales-provinciales pour ce qui est des questions du secteur financier, notamment la réglementation des valeurs mobilières. Je signale également la présence de Mme Pierce à la première rangée, chef de la Section de la stabilité du secteur financier, qui s'occupe du BSIF et de la SADC.

Mr. Salembier: Since our last presentation, there have been some developments. The Minister of Finance released as part of this year's budget a consultation paper on financial sector policy issues to solicit stakeholder views on the changes to the financial institutions statutes that will be coming up in 2006. It is part of our regular five-year review of the federal financial institutions statutes. The objective of that is to ensure that the statutes remain relevant. The budget this year committed the government to take action in a number of other areas of interest to the committee's program of work, in particular, financial institutions governance, deposit insurance and securities regulation. We will have more to say on each, but let me say the work of this committee on consumer issues is quite timely, given our legislative exercise.

[Translation]

Overall, this legislative review will be based on the solid foundation resulting from recent reforms. Its main objectives will be to promote consumer interests, to make laws and regulations more effective, and to adapt the framework to new developments.

I would like to start by highlighting some of the issues raised in the public consultation document appended to Budget 2005, which might interest committee members in the context of this work. One of the main functions of the regulatory framework is to ensure that consumers' rights are adequately protected. In this regard, we are focusing our attention on several issues, namely strengthening provisions governing disclosure, e-transactions, and cheque hold policies.

As regards disclosure, you will perhaps recall that Bill C-8 not only created the Financial Consumer Agency of Canada, but also strengthened existing disclosure provisions. One of the pillars of our strategic framework for the financial sector is to ensure that consumers have access to the information they need to make informed choices.

The other pillar, of course, remains competition, to ensure that consumers have a broad range of financial services and products to choose from. Federal financial acts and regulations contain several provisions that require financial institutions to disclose important information to consumers. These include, for example, fees, interest rates, penalties, and conditions that apply when consumers sign contracts for financial products or services.

Moreover, a dynamic financial sector means that the products and services being offered are in constant evolution. As a result, as part of this review, the government is seeking to update disclosure requirements.

M. Salembier : Depuis notre dernière comparution, il s'est passé des choses. Le ministre des Finances a publié dans le cadre du budget de cette année un document de consultation sur les questions relatives au secteur financier dans le but de demander aux parties prenantes des avis sur les changements aux lois régissant les institutions financières qui seront apportés en 2006. Cela fait partie de l'examen quinquennal normal des lois fédérales régissant les institutions financières. L'objectif est de s'assurer que les lois sont toujours pertinentes. Le budget de cette année engage le gouvernement à prendre des mesures dans un certain nombre d'autres secteurs qui intéressent le programme de travail du comité, notamment la gouvernance des institutions financières, l'assurance-dépôt et la réglementation des valeurs mobilières. Nous en aurons plus à dire sur chacun de ces points, mais permettez-moi de vous dire que le travail du comité sur les questions de consommation arrive à point nommé, vu l'examen de la législation.

[Français]

Dans l'ensemble, cet examen législatif s'appuiera sur une solide base formée lors des récentes réformes. Il aura comme objectifs principaux la promotion des intérêts des consommateurs, l'accroissement de l'efficacité des lois et des règlements et l'adaptation du cadre au nouveau développement.

Dans un premier temps, j'aimerais souligner certaines des questions soulevées dans le document de consultation publié en annexe du Budget 2005, qui pourraient intéresser les membres du comité dans le contexte de leurs présents travaux. Une des fonctions principales du cadre de réglementation consiste à veiller à ce que les droits des consommateurs soient adéquatement protégés. À ce propos, plusieurs questions retiennent notre attention, notamment le renforcement des dispositions en matière de divulgation, les transactions électroniques et la durée des retenues sur les chèques.

Pour ce qui est de la divulgation, vous vous souviendrez peut-être que le projet de loi C-8 a non seulement créé l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, mais aussi renforcé les dispositions existantes en matière de divulgation. Un des piliers du cadre stratégique régissant le secteur financier consiste à s'assurer que les consommateurs aient accès à des renseignements adéquats pour faire des choix éclairés.

L'autre pilier reste, bien sûr, la concurrence afin de s'assurer qu'un consommateur dispose d'un vaste choix de produits et de services financiers. Les lois et les règlements fédéraux en matière financière contiennent de nombreuses dispositions qui obligent les institutions financières à divulguer d'importants éléments d'information aux consommateurs. Comme, par exemple, les frais, les taux d'intérêts, les pénalités et les conditions lorsque les consommateurs contractent pour obtenir un produit ou un service financier.

Par ailleurs, un secteur financier dynamique se traduit par une offre de produits et de services en constante évolution. Par conséquent, dans le cadre de cet examen, le gouvernement cherche à mettre à jour les exigences en matière de divulgation.

[English]

I understand from your comments and those of some of the other witnesses during your proceedings that consumer redress is an important issue for your attention.

The Chairman: That issue is cost-effective, timely, sensible and clear-headed redress. Redress, generally, is a broad topic. Our problem has been that is very confusing to the consumer based on the number of opportunities they have for redress. We are trying to simplify this as best we can. It is complex to do so.

Mr. Salembier: In Bill C-8, we established a requirement that federally regulated financial institutions have dedicated procedures and personnel in place for complaint handling. We have worked with the financial services industry to establish these third-party dispute resolution mechanisms, which may be the ones to which you have referred in terms of complexity. These are the various industry level ombudsman services and the CFSON, to which the previous witness referred.

There are challenges to be sure, but we think we made substantial progress in establishing a single window of access through the CFSON through which a consumer who does not know which of the various industry-level ombudsmen is appropriate for his or her particular complaint can go and get referral to whichever of the industry-level ombudsmen is appropriate. We do not believe that is enough. We also feel it is important to ensure Canadians know these redress mechanisms exist, particularly at the time when they have a complaint. An explicit requirement to inform consumers of the existence of these redress mechanisms is one area we are looking at in terms of improvements to the disclosure regime.

In addition to redress, we are seeking views in our consultation paper on updating the disclosure provisions. We feel the existing disclosure provisions merit examination, particularly in the area of investment-focused products, like index-linked GICs, registered plans, either RRSPs or RESPs, and deposit accounts. The work of this committee can make an important contribution to ensure that consumers are aware of their rights.

Electronic transaction is another area we are examining, and this is a good example of how the Canadian financial sector is evolving. We have noted comments made by this committee and have been following them with great interest, particularly concerning debit cards. You will know from the Canadian Payments Association, within the past decade electronic payments have surpassed other methods of payments and are now Canadian's preferred method of paying for products and services. We are the world's highest per capita users of debit and credit cards. Rapid advancements of these electronic payment systems do raise a number of issues from the consumer protection point of view. There are various codes and regimes in place, but they tend to be specific to the product that is at issue. We have been giving some thought to how to come up with an approach of

[Traduction]

Je déduis de ce que vous avez dit et des propos d'autres témoins au cours de vos délibérations que les moyens de recours des consommateurs commandent votre attention.

Le président : Il s'agit en fait de moyens de recours peu coûteux, rapides, raisonnables et sensés. Les moyens de recours, c'est bien vaste. Le problème, c'est que ces moyens sèment la confusion chez le consommateur à cause de leur multitude. Nous essayons de simplifier les choses du mieux que nous pouvons. Ce n'est pas une mince affaire.

M. Salembier : Dans le projet de loi C-8, les institutions financières fédérales sont désormais tenues d'avoir des procédures et du personnel expressément affectés au traitement des plaintes. Nous avons travaillé avec le secteur des services financiers pour créer ces mécanismes de règlement des différends par tierce partie, et c'est peut-être à ceux-là que vous songiez quand vous disiez que ce n'était pas une mince affaire. Il s'agit des divers services de conciliation du secteur et du CRCSF, dont le précédent témoin a parlé.

Certes, il y a des difficultés, mais nous pensons avoir réalisé des progrès importants sur la voie de la création d'un guichet unique grâce au CRCSF; en effet, le consommateur qui ne sait à qui s'adresser se verra orienté au conciliateur approprié pour le secteur en question. Ce n'est pas suffisant. Encore faut-il que les Canadiens sachent que ces mécanismes de recours existent, surtout lorsqu'ils veulent déposer une plainte. Nous songeons justement à obliger les compagnies à informer le consommateur de l'existence de ces moyens de recours.

En outre, dans le document de consultation, nous disons être à la recherche de moyens d'améliorer les dispositions relatives à la divulgation. Celles-ci méritent d'être examinées surtout en ce qui concerne les produits d'investissement, comme les CPG indiciaires, les régimes enregistrés, soit les REER soit les REEE, ainsi que les comptes de dépôt. Le travail du comité peut faire beaucoup pour faire en sorte que le consommateur connaisse ses droits.

Nous examinons également le secteur des transactions électroniques qui illustre bien l'évolution du secteur financier canadien. Nous avons pris acte des observations du comité et suivons ses travaux avec grand intérêt, surtout en ce qui concerne les cartes de débit. L'Association canadienne des paiements vous aura sans doute dit qu'en 10 ans les paiements électroniques ont dépassé les autres méthodes de paiement et sont maintenant la méthode préférée des Canadiens d'acquitter le prix des produits et des services. Nous sommes les plus gros utilisateurs par habitant au monde des cartes de crédit et de débit. Les progrès rapides de ces systèmes de paiement électronique soulèvent un certain nombre de questions en ce qui concerne la protection du consommateur. Divers codes et régimes sont en place, mais ils ne s'appliquent habituellement qu'aux produits en cause. Nous

more general application in relation to electronic transactions that would still adequately address the fundamental principles of disclosure and issues like consumer liability as well.

[Translation]

Furthermore, although cheques are used less and less, consumers and businesses still use them for various operations, namely for their payrolls and occasional payments. So that consumers are in a position to make informed decisions, as part of Bill C-8, we put in place the obligation for banks to disclose to consumers the maximum hold time for cheques drawn on a Canadian institution.

However, it seems that certain people still face longer holding periods for cheques, even if they are drawn on another Canadian institution. Moreover, an evaluation conducted by the Financial Consumer Agency of Canada showed that only 50 per cent of bank branches comply with the Cheque Holding Policy Disclosure Regulations.

We are therefore seeking advance in our consultation document on the possibility of establishing a maximum cheque-holding period.

[English]

I will turn to my colleague Ms. Lafleur now.

Ms. Lafleur: In addition to seeking views on cheque holds, we are proposing to modernize the cheque clearing process. Under the present clearing process, paper cheques can take several days to clear the payment system and for customers' financial institution to know if a cheque will be honoured. With advances in technology, it is possible to create an image of a cheque and transmit it electronically rather than have to move it physically. Some credit unions in Western Canada, as well as some other countries such as the United States, have taken steps to implement the electronic imaging of cheques. While cheque imaging would not change how consumers use cheques, it would help modernize and improve the efficiency of Canada's cheque clearing process. Electronic processing could help reduce cheque hold times by decreasing the time it takes to trace cheques and recreate statements and could lead to the development of new products and services.

[Translation]

I have also taken note of the points expressed by some committee members on the level of deposit protection by the Canada Deposit Insurance Corporation. As you know, Budget 2005 increased CDIC coverage to \$100,000. Consumers of financial services are not just borrowers, but also people who deposit money in financial institutions. And ensuring protection for their deposits is part of our objective to protect their interests.

nous sommes penchés sur la façon de créer une formule d'application plus générale aux transactions électroniques qui respecterait adéquatement les principes fondamentaux de la divulgation et des questions comme la responsabilité du consommateur.

[Français]

D'autre part, quoique les chèques soient de moins en moins utilisés, les consommateurs et les entreprises commerciales les utilisent encore pour effectuer diverses opérations, notamment pour la paie et les paiements occasionnels. Afin que les consommateurs soient en mesure de prendre des décisions éclairées, nous avons mis en place, dans le projet de loi C-8, l'obligation des banques de divulguer aux consommateurs la durée maximale des retenues sur les chèques tirés sur une institution canadienne.

Toutefois, il semble que certaines personnes soient exposées à des périodes de retenues plus longues sur les chèques, même s'ils sont tirés sur une autre institution canadienne. De plus, nous avons par ailleurs constaté qu'une évaluation, menée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, a révélé que seulement 50 p. 100 des succursales bancaires se conforment au Règlement de divulgation des périodes de retenues des chèques.

Nous sollicitons ainsi des avis dans notre document de consultation sur l'établissement potentiel d'une période maximale durant laquelle une banque pourrait retenir les chèques.

[Traduction]

Je vais maintenant céder la parole à ma collègue, Mme Lafleur.

Mme Lafleur : Outre le fait que nous demandons des avis sur la retenue des chèques, nous proposons également de moderniser la compensation. Actuellement, il peut s'écouler plusieurs jours avant qu'un chèque ne soit compensé et que l'établissement financier du consommateur sache si le chèque sera honoré. Avec les progrès de la technologie, il est possible de créer une image du chèque et de la transmettre électroniquement au lieu d'envoyer le document lui-même. Certaines coopératives de crédit de l'ouest du pays ainsi que certains pays comme les États-Unis sont en train de mettre en œuvre l'imagerie électronique des chèques. Même si cette technique ne changera pas la façon dont le consommateur se sert des chèques, cela moderniserait et rendrait plus efficace leur compensation. Le traitement électronique réduirait la période de retenue puisqu'il faudrait moins de temps pour retracer les chèques et recréer les états; cela pourrait conduire également à la création de nouveaux produits et services.

[Français]

J'ai également pris une note des points de vue exprimés par certains membres du comité au sujet du niveau de protection des dépôts par la Société d'assurance-dépôts du Canada. Comme vous le savez, le Budget de 2005 a prévu une augmentation de la couverture de la SADC en la portant à 100 000 \$. Les consommateurs des services financiers ne sont pas seulement des emprunteurs, mais aussi des déposants des institutions financières. Et assurer la protection de leurs dépôts fait partie de l'objectif visant à protéger leurs intérêts.

Deposit insurance also plays an important role in promoting public confidence in Canadian deposit institutions. When a level of protection is established, the limit must be fair and must provide a sufficient degree of protection for the majority of depositors in Canada.

When the CDIC was created in 1960, the level of protection was \$20,000, which was increased to \$60,000 in 1983. Budget 2005 announced an immediate increase in this coverage to \$100,000.

[English]

The Chairman: Should we be thanked for that particular reform? At the time, it was a tenuous issue. We saw it in the budget, and if this committee has not accomplished anything, at least we have accomplished that and we thank you for sharing the credit.

[Translation]

Ms. Lafleur: This increase will help ensure that the deposit insurance system put in place for Canadians will always be appropriate and deliver on the commitment by the government to ensure consumer protection. Increasing the amount protected will also promote competition among deposit institutions and help Canadians save safely for their retirement.

[English]

In relation to securities regulation, you may recall we noted the work of the Wise Persons' Committee on Securities Regulation. The WPC recommended that a single securities regulator was indeed the best securities regulatory structure for Canada. Consolidating Canada's existing securities regulators into a single regulator would provide significant benefits, including greater regulatory efficiency, more timely policy innovation and development, improved investigation and enforcement, and a stronger international voice for Canada.

The House of Commons Standing Committee on Finance in its pre-budget consultation report recommended that the Government of Canada meet with provincial and territorial governments with a view to reaching agreement on a national securities regulator. The IMF in its most recent review of Canada also echoed this position. In September 2004, all provinces except Ontario either signed or committed to sign an MOU to establish a passport system of securities regulation. The passport would allow participating provinces to recognize each other's rules but keep their own separate securities commissions in place. The passport model developed by the provinces, while it is an improvement over the status quo, simply does not go far enough to provide the kind of dynamically robust system that Canada deserves.

In the budget 2005, the minister reiterated the government's commitment to improve the efficiency and effectiveness of Canada's capital markets and to move forward on the WPC recommendation. Discussions are ongoing with provincial deputy

L'assurance dépôt joue également un rôle important dans la promotion de la confiance du public dans les institutions de dépôts canadiennes. Lorsqu'un niveau de protection est établi, la limite doit être juste et doit apporter un degré de protection suffisant à la majorité des déposants au Canada.

Lorsque la SADC a été créée, en 1960, le niveau de protection était de 20 000 \$, montant qui a été porté à 60 000 \$ en 1983. Le Budget de 2005 a annoncé le relèvement immédiat de cette couverture en la portant à 100 000 \$.

[Traduction]

Le président : Faut-il nous remercier de cette réforme? À l'époque, ce n'était pas acquis. Nous l'avons vu dans le budget et si le comité n'a rien accompli, il aura au moins accompli cela et nous vous remercions d'en partager le mérite avec nous.

[Français]

Mme Lafleur : Cette majoration permettra de veiller à ce que le système d'assurance-dépôts mis en place à l'intention des Canadiens et des Canadiennes soit toujours convenable et respecte l'engagement du gouvernement d'assurer la protection des consommateurs. L'augmentation du montant protégé favorisera aussi la concurrence entre les institutions de dépôt et aidera les Canadiens et les Canadiennes à épargner sans crainte en prévision de leur retraite.

[Traduction]

En ce qui concerne la réglementation des valeurs mobilières, vous vous souviendrez peut-être que nous avons signalé le travail du Comité de personnes averties sur la réglementation des valeurs mobilières au Canada. Celui-ci était d'avis qu'un régulateur unique serait ce qu'il y a de mieux pour le pays. La fusion des différents régulateurs apporterait des avantages importants, dont une plus grande efficacité, des innovations plus rapides, des pouvoirs d'enquête et d'application de la loi améliorés et donnerait au pays une voix plus forte à l'étranger.

Le Comité permanent des finances de la Chambre des communes dans son rapport sur ses consultations prébudgétaires a recommandé que le gouvernement rencontre les autorités provinciales et territoriales dans le but de s'entendre sur un régulateur national de valeurs mobilières. Dans son dernier rapport sur le Canada, le FMI a fait écho à cette position. En septembre 2004, toutes les provinces sauf l'Ontario ont signé ou se sont engagées à signer un protocole d'entente en vue de créer un système de passeport de régulation des valeurs mobilières. Le passeport permettrait aux provinces participantes de reconnaître la réglementation de chacune, tout en conservant leur propre commission des valeurs mobilières. Le modèle de passeport développé par les provinces, même s'il s'agit d'une amélioration par rapport au statu quo, ne va pas assez loin et ne donne pas au pays le système dynamique et robuste qu'il mérite.

Dans le budget 2005, le ministre a rappelé la promesse du gouvernement d'améliorer l'efficacité et l'efficience des marchés de capitaux du Canada et de faire avancer la recommandation du CPA. Des discussions sont en cours avec les sous-ministres

ministers responsible for securities regulation to stress the importance of this matter and the need to pursue more ambitious objectives than those currently on the table.

I will now turn back to Mr. Salembier for discussions on other initiatives separate from the legislative review.

Mr. Salembier: In addition to the upcoming five-year legislative review, we stand ready to take initiatives, legislative actions included, in between the five-year reviews.

I want to highlight some of the work we have been doing in issues of corporate governance. Promoting investor confidence in Canadian capital markets is an important priority for us. Over the past years, there have been a number of significant steps taken both by industry and by federal and provincial regulators in that vein. We have strengthened enforcement, improved financial reporting, and enhanced market disclosures.

To improve the quality of the audit process, we established the Canadian Public Accountability Board for an independent public oversight of the profession. The board issued its first public inspections report last October, and will continue working to ensure that Canadian standards in this area remain among the most rigorous in the world.

[Translation]

In 2001, the Canada Business Corporations Act, which governs most federally incorporated companies, was reformed and modernized. To equip financial institutions and their stakeholders with the same modern governance tools, we proceeded to bring legislation governing federal financial institutions to the level set out in the Canada Business Corporations Act.

In early 2003, we published the discussion paper on modernizing the corporate governance framework for financial institutions. Many proposals in the discussion paper cover the role of directors, rights of shareholders, and modernizing governance practices.

The document also contains provisions on governance for policyholders in insurance companies, in particular as regards increased disclosure to ensure that policyholders and directors have the information they need to make informed decisions. This subject has, I believe, also been raised before this committee.

In the recent budget, the government made a commitment to table a bill this spring to update the corporate governance framework for financial institutions.

provinciaux responsables de la réglementation des valeurs mobilières afin d'insister sur l'importance du dossier et la nécessité de se donner des objectifs plus ambitieux que ceux qui sont sur la table.

Je vais maintenant redonner la parole à M. Salembier, qui vous parlera d'autres initiatives que celle de l'examen législatif.

M. Salembier : Outre l'examen législatif quinquennal qui s'annonce, nous sommes prêts à prendre des initiatives, y compris des mesures législatives entre chacun de ces examens quinquennaux.

Je veux signaler certains des travaux en cours en matière de gouvernance d'entreprise. La promotion de la confiance des investisseurs dans les marchés de capitaux canadiens est une priorité importante pour nous. Ces dernières années, plusieurs mesures importantes ont été prises par le secteur et par les autorités fédérales et provinciales dans ce domaine. Nous avons renforcé l'application des lois, amélioré les rapports financiers et perfectionné les mécanismes de divulgation à l'intention du marché.

Pour améliorer la qualité du processus de vérification, nous avons créé le Conseil canadien sur la reddition de comptes pour créer un organe public indépendant de surveillance de la profession. Celui-ci a publié son premier rapport d'inspection public en octobre dernier et poursuivra ses travaux pour faire en sorte que les normes canadiennes dans ce domaine restent parmi les plus rigoureuses au monde.

[Français]

En 2001, la Loi canadienne sur les sociétés par action, qui régit la plupart des sociétés constituées en vertu d'une loi fédérale, a été réformée et modernisée. Pour doter les institutions financières et leurs intervenants des mêmes outils de gouvernance modernes, nous sommes allés de l'avant pour amener les lois qui régissent les institutions financières fédérales au niveau énoncé dans la Loi canadienne sur les sociétés par actions.

Au début de 2003, nous avons publié un document de consultation sur la modernisation du cadre de gouvernance des sociétés prescrit par les lois régissant les institutions financières. Plusieurs propositions du document de consultation portent sur le rôle des administrateurs, les droits des actionnaires et la modernisation des pratiques de gouvernance.

Le document présente également des propositions sur la gouvernance des souscripteurs au sein des sociétés d'assurances, en particulier, la divulgation accrue pour s'assurer que ses souscripteurs et les administrateurs disposent de l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions en pleine connaissance de cause. Un sujet qui, je crois comprendre, a également été soulevé devant ce comité.

Dans le dernier budget, le gouvernement s'est engagé à déposer au printemps un projet de loi reformant le cadre de gouvernance des lois régissant les institutions financières fédérales.

[English]

I want to thank the committee for the opportunity to bring you up to date on the work that we have been doing, and we are happy to respond to any questions.

Mr. Michael Jenkin, Director General, Office of Consumer Affairs, Industry Canada: I want to clarify some of the testimony you have heard concerning the issues relating to the treatment of consumers and what we do at Industry Canada, both on consumer financial issues and other issues. Allow me to explain the role of my office, and perhaps you will understand the roles and capacities of others in the system such as the Financial Consumer Agency of Canada.

In 1994 as part of government-wide reorganization, the consumer protection function was confirmed to be with departments that have line responsibility for the industry with which consumer's trade. Consumer issues on transportation are handled by Transport Canada and energy issues with Natural Resources Canada.

Industry Canada is the department responsible for manufacturing service industries and generally for governance of the marketplace. It is now responsible for the marketplace policies that affect consumers such as measurement, competition policy and misleading advertising. The minister has a general responsibility to protect and promote the interests of Canadian consumers.

The policy and information functions that resided in consumer and corporate affairs were transferred to the office I am in charge of now. We are a small organization. We have 25 FTEs, an operating budget of \$800,000 a year, and we run a program for grants and contributions of \$1.6 million that assists voluntary consumer organizations with funding on a competitive basis for research projects and organizational development projects. That program provides the principal source of funding for research by consumer interest NGOs in Canada. It is the only source of that funding.

In your package there is a list of awards that have been distributed in the past few years on financial services issues to consumer organizations. In addition to those topics, a large number of other research topics are funded, such as automobile sales and redress, and many other issues in today's marketplace.

For a long time we did a fair amount of work in the financial services area, and we still do, including debt and asset accumulation, analysis of spending patterns, policies issues, and redress and complaints management in the marketplace. We have worked on issues such as biotechnology, electronic commerce, and identity theft.

[Traduction]

Je veux remercier le comité de l'occasion qui m'a été donnée de faire le point sur nos travaux; nous serons heureux de répondre à vos questions.

M. Michael Jenkin, directeur général, Bureau de la consommation, Industrie Canada : J'aimerais clarifier certains témoignages que vous avez entendus concernant les questions relatives au traitement des consommateurs et ce que nous faisons à Industrie Canada, aussi bien en ce qui concerne les questions financières concernant les consommateurs que d'autres questions. Permettez-moi de vous expliquer le rôle de mon bureau; peut-être comprendrez-vous ainsi les rôles et capacités d'autres intervenants comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

En 1994, dans le cadre d'une réorganisation à la grandeur du gouvernement, il a été confirmé que la protection du consommateur relevait des ministères ayant une responsabilité hiérarchique pour le secteur avec lequel le consommateur traite. Ainsi, les questions de consommation en matière de transport relèvent de Transports Canada, celles en matière d'énergie de Ressources naturelles Canada.

Industrie Canada s'occupe du secteur de la fabrication et, en général, de la gouvernance du marché. Le ministère s'occupe désormais des politiques du marché qui touchent le consommateur comme les mesures, la politique de concurrence et la publicité trompeuse. Le ministre a pour mandat général de protéger et de promouvoir les intérêts du consommateur canadien.

Les tâches d'élaboration de politiques et d'information qui appartenaient au ministère de la Consommation et des Affaires commerciales sont passées au bureau que je dirige. Nous sommes une petite entité. Nous comptons 25 ETP et disposons d'un budget de fonctionnement de 800 000 \$ par année; nous dirigeons un programme de subventions et contributions de 1,6 million qui aide les associations bénévoles de consommateurs à l'aide de fonds attribués sur une base compétitive pour les projets de recherche et les projets de développement organisationnel. Ce programme est la principale source de financement des travaux de recherche par les ONG de consommateurs au pays. C'est la seule source de financement.

Vous trouverez dans la documentation une liste des prix qui ont été accordés ces dernières années à des associations de consommateurs qui s'occupent des services financiers. En outre, beaucoup de travaux de recherche dans d'autres domaines sont financés, comme celui des ventes d'automobile et des moyens de recours connexes, ainsi que beaucoup d'autres sur le marché d'aujourd'hui.

Pendant longtemps, nous avons fait passablement de travail dans le secteur des services financiers et nous continuons à le faire dans des secteurs comme l'endettement et l'accumulation d'actifs, l'analyse des habitudes de dépenses, les questions de politiques ainsi que la gestion des moyens de recours et des plaintes sur le marché. Nous sommes branchés sur les dossiers comme ceux de la biotechnologie, du commerce électronique et de l'usurpation d'identité.

We are the only government agency with a mandate to conduct policy research on the broad range of consumer marketplace issues. Last June, we hosted the first ever symposium on consumer research with the academic community, NGOs, business and government researchers, and policy experts on future directions and on socioeconomic trends impacting on consumers. We hope to release a major report on consumer trends this summer.

The Chairman: It may not be ready in time for our report.

Mr. Jenkin: I am not sure. It is in production.

The Chairman: The study would be helpful if it offers any recommendations.

Mr. Jenkin: We could provide a brief overall summary to the committee.

We do a lot of work through federal-provincial-territorial networks. Under the Agreement on Internal Trade, the Consumer Measures Committee was created and our payday lending work is conducted under that committee.

I will say why it is up for discussion at the federal-provincial-territorial level. Provinces have the power to control these companies' business practices, but there is a discussion that revolves around cost controls. That hits upon the federal power over institutions that would otherwise be solely provincially regulated. This is referred to in section 347 of the Criminal Code. I know you have discussed those issues in the last few months.

Much of the work of the CMC focuses on harmonization of consumer legislation and on collaborative consumer policy and information work. It touches on financial services a well. This is an important area of inter-government collaboration since consumer protection is the responsibility of both levels of government.

I have included in your package information products produced and our current three-year business plan. They cover issues that reflect the range of issues and concerns consumers face in the marketplace today. You will see mention of our websites, Consumer Connection and the Canadian Consumer Information Gateway, both of which have received awards. They host products such as the credit card and bank service charges calculators, which allow you to choose the least expensive products to suit your requirements. You will also find the Complaint Courier on the Canadian Consumer Information Gateway, which instructs you on how to complain effectively and links you to complaint handlers such as provincial governments, the Competition Bureau, and the Centre for Financial Services OmbudsNetwork.

Nous sommes le seul organisme gouvernemental ayant pour mandat d'effectuer des travaux de recherche stratégique sur un vaste éventail de questions intéressant le consommateur. En juin dernier, nous avons organisé le premier symposium de l'histoire sur la recherche en matière de consommation en compagnie d'universitaires, d'ONG, de chercheurs de l'État et de l'entreprise, ainsi que d'experts en politiques sur les directions futures et les tendances socio-économiques qui influent sur le consommateur. Nous espérons publier un rapport majeur sur les tendances en matière de consommation cet été.

Le président : Il ne sera peut-être pas prêt à temps pour notre rapport.

M. Jenkin : Je ne sais pas. Il est en cours de production.

Le président : L'étude nous aiderait si elle contient des recommandations.

M. Jenkin : Nous pourrions communiquer un court résumé d'ensemble au comité.

Nous faisons beaucoup de travail à l'intérieur de réseaux fédéraux-provinciaux-territoriaux. En vertu de l'Accord sur le commerce intérieur, on a créé le Comité sur les mesures en consommation et c'est là que s'effectuent nos travaux sur les prêts sur le salaire.

Je vais dire pourquoi il en est question au niveau fédéral-provincial-territorial. Ce sont les provinces qui ont le pouvoir de contrôler les pratiques de ces sociétés, mais il y a une discussion au sujet des contrôles des coûts. Cela rejoint le pouvoir fédéral sur les institutions qui normalement ne seraient réglementées que par les provinces. Il en est question à l'article 347 du Code criminel. Je sais que vous avez discuté de ces questions ces derniers mois.

Une grande partie du travail du CMC porte sur l'harmonisation des lois relatives à la consommation et sur du travail d'information et d'élaboration de politiques en matière de consommation. Cette collaboration porte également sur les services financiers. C'est un secteur important de collaboration intergouvernementale puisque la protection du consommateur relève des deux paliers de gouvernement.

Vous trouverez dans la trousse nos produits d'information et notre plan d'entreprise trisannuel actuel. Ces documents couvrent l'ensemble des problèmes et des préoccupations des consommateurs sur le marché actuel. Vous y trouverez la référence de nos sites Web, Carrefour des consommateurs et la Passerelle d'information pour le consommateur canadien qui ont tous deux mérité des prix. On y trouve des produits comme des calculatrices des frais de services bancaires et des cartes de crédit, qui vous permettent de choisir le produit meilleur marché le mieux adapté à vos besoins. À la Passerelle d'information pour le consommateur canadien, vous trouverez le courriel des plaintes, qui indique la marche à suivre pour déposer une plainte efficacement et qui met en contact avec des services responsables des plaintes, notamment dans les gouvernements provinciaux, au Bureau de la concurrence et au Centre du Réseau de conciliation du secteur financier.

The gateway is emblematic of how we do our work. It is a partnership of over 400 organizations from federal departments, provincial and territorial ministries, and 150 NGOs in the consumer information and redress management areas. It provides information to Canadian consumers on how to deal with consumer issues in the marketplace.

There are also voluntary codes in the package and code development publications that we have published in partnership with the private sector, consumer organizations, and the provinces and territories. We originally negotiated The Canadian Code of Practice for Consumer Debit Card Services that my colleagues in the Department of Finance now administer. In addition, we led the development of voluntary codes for consumer protection in electronic commerce and in the moving industry. These codes are an example of another part of our work whose goal is to expand the area of consumer protection by developing new approaches beyond traditional and regulatory mechanisms.

We also do a lot of work in this area with the International Organization for Standardization, the OECD, and Consumers International. The task of the Office of Consumer Affairs is to address challenges faced by policy-makers and consumers in a complex marketplace.

The Chairman: We have many questions and we do not have much time. We would like your responses in writing if you do not have an opportunity to answer all the questions now.

Senator Angus: A lot of water has gone under the bridge since you were our first witness when we started this study. I am pleased to know that you have been following our deliberations.

I find myself with a terrible problem. I am fighting the impulse to ask what advertising agency produced all these pamphlets and brochures.

Mr. Jenkin: Senator, they were done in-house.

Senator Angus: Are they, even the design?

Mr. Jenkin: Yes, we do contract out for design work but they are conceived in our office.

Senator Angus: That is quite all right. I have my impulse under control for today.

There were three points that came up that particularly intrigued me during our study, and you mentioned all of them. First, I want to thank you for sending us the Wise Persons' Committee on Securities Regulation report. It is quite an important document for our ongoing work at this committee and it seems to be very hard to come by. Thank you for that.

La passerelle reflète bien notre façon de travailler. C'est un partenariat avec plus de 400 organismes des ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux, et 150 ONG du domaine de l'information des consommateurs et de la gestion des recours. Elle renseigne les consommateurs canadiens sur la façon de régler les problèmes de consommation sur le marché.

Il y a également dans la trousse des codes volontaires et des publications sur l'élaboration des codes, que nous avons publiés en partenariat avec le secteur privé, les organismes de protection du consommateur et les provinces et territoires. Initialement, nous avons négocié le Code de pratique canadien de services de carte de débit, administré actuellement par mes collègues du ministère des Finances. De plus, nous sommes à l'origine de l'élaboration des codes volontaires de protection du consommateur dans le commerce électronique et dans le secteur des déménagements. Ces codes illustrent un autre aspect de notre travail, dont l'objectif est d'étendre le secteur de protection du consommateur par l'élaboration de nouvelles formules qui vont au-delà des mécanismes traditionnels de réglementation.

Nous travaillons beaucoup dans ce domaine avec l'Organisation internationale de normalisation, l'OCDE et l'Organisation internationale des consommateurs. Le Bureau de la consommation a pour tâche de relever les défis auxquels sont confrontés les décisionnaires et les consommateurs dans un marché complexe.

Le président : Nous avons beaucoup de questions et peu de temps. Nous vous demandons de répondre par écrit si vous n'avez pas la possibilité de répondre immédiatement à toutes les questions.

Le sénateur Angus : Il a coulé beaucoup d'eau sous les ponts depuis la séance où vous avez été notre premier témoin au début de cette étude. Je suis heureux d'apprendre que vous avez suivi nos délibérations.

J'ai moi-même un grave problème. Je lutte contre la tentation de vous demander quelle agence de publicité a produit toutes ces brochures?

M. Jenkin : Sénateur, elles ont été produites à l'interne.

Le sénateur Angus : Vraiment, même pour la conception graphique?

M. Jenkin : Oui, nous avons sous-traité la conception graphique, mais elles ont été conçues dans notre service.

Le sénateur Angus : C'est très bien. Je suis venu à bout de ma tentation.

Trois questions m'ont particulièrement intrigué pendant notre étude, et vous les avez vous-même abordées. Premièrement, je tiens à vous remercier de nous avoir fait parvenir le rapport du Comité de personnes averties sur la réglementation des valeurs mobilières au Canada. C'est un document très important pour les activités habituelles de ce comité, et il est très difficile à obtenir. Je vous en remercie.

Ms. Lafleur, you mentioned that the provincial initiatives are not good enough to implement the recommendations from the WPC. Mr. Salembier, you alluded to other work we are doing in this area.

I have to tell you we are all very curious because we recognize that although it is *prima facie* provincial jurisdiction, strong political and administrative will is required to fix the problem. It stands out as a huge problem for consumer protection and in other matters relating to business in Canada.

Is there something more you can tell us that we can do to push the issue, or that is going on that we do not know about and do not want to make a mistake in case it is in process?

Mr. Salembier: The reference in my remark to other work that is going on was really other initiatives in train in the budget like the work on the corporate governance bill, which we hope is forthcoming. On the securities front, Ms. Lafleur can reply more directly.

Ms. Lafleur: We are working full time on going forward on securities. The government has indicated that its preferred approach is to find a collaborative federal-provincial-territorial solution to move forward.

We have just recently had a conference call between deputy ministers that are responsible for the securities file in the provinces, minister that are not necessarily with the finance departments but from a variety of different departments. That call took place on April 14 and it allowed for a very good airing of different perspectives. We expect that this will be the first of many discussions on this subject.

The provinces continue to move ahead on the initiatives they have in train, and we are continuing to approach willing provinces to see what we can do to move forward. In the budget, we said we wanted to come to an agreement before year-end on a way forward toward a single securities model for Canada.

To be realistic, moving forward on this does not mean we are going to have everyone in at the start. We have to move toward an opt-in model where willing provinces can come on board and work with us to design, and others can come in and join whenever they are ready.

Senator Angus: We will keep the pressure on.

Of course, a corollary to the lack of a single blue-sky process in this country is the laxity or the failure to date to address some of the issues that the corporate governance bill will address, which leads to the lack of enforcement resources, including money and mechanisms.

We do have this image, and the witnesses have corroborated it, but it is in front of us every day with all of the publicity in the U.S. with the post-*Enron* environment and the prosecutions and the enforcements procedures that followed. There is always that little dig, which bothers this committee, that Canada is a great place to do insider trading, and to ignore the basic rules.

Madame Lafleur, vous avez signalé que les initiatives provinciales ne sont pas suffisantes pour mettre en œuvre les recommandations du Comité de personnes averties. Monsieur Salembier, vous avez mentionné nos autres activités dans ce domaine.

Je dois vous dire que nous sommes tous très curieux, car même s'il s'agit à première vue d'un domaine de compétence provinciale, il faut beaucoup de détermination politique et administrative pour régler le problème. C'est un énorme problème de protection du consommateur dans le monde des affaires au Canada.

Que pouvons-nous faire d'autre pour améliorer la situation? Y a-t-il des initiatives que nous ne connaissons pas et auxquelles nous risquerions de nuire par erreur?

M. Salembier : J'ai fait référence à d'autres initiatives en cours dans le budget, comme les travaux sur le projet de loi concernant la gouvernance des sociétés, dont nous espérons qu'il sera présenté prochainement. En ce qui concerne les valeurs mobilières, Mme Lafleur pourra vous répondre plus précisément.

Mme Lafleur : Nous nous consacrons à plein temps à l'amélioration des valeurs mobilières. Le gouvernement a déclaré qu'il préfère trouver une solution basée sur la collaboration entre le fédéral, les provinces et les territoires.

J'ai participé tout récemment à une conférence téléphonique entre les sous-ministres responsables du dossier des valeurs mobilières dans les provinces, qui appartiennent à divers ministères, et pas nécessairement aux ministères des Finances. Cette conférence téléphonique a eu lieu le 14 avril et nous a permis d'exprimer différentes perspectives. Il devrait y avoir de nombreux autres entretiens sur ce sujet.

Les provinces continuent à progresser dans les initiatives en cours et nous collaborons avec celles qui le souhaitent pour améliorer la situation. Dans le budget, nous avons déclaré que nous souhaitons parvenir avant la fin de l'année à un accord sur la façon d'évoluer vers un modèle canadien unique en matière de valeurs mobilières.

Il faut être réaliste : progresser ne veut pas dire que tout le monde va donner son accord dès le départ. Il faut envisager un modèle facultatif auquel les provinces pourront adhérer lorsqu'elles se sentiront prêtes, quitte à en modifier la formule avec nous.

Le sénateur Angus : Nous allons continuer à faire pression.

Évidemment, l'absence de procédure unique dans ce pays a pour corollaire l'impossibilité de régler certains des problèmes abordés dans le projet de loi sur la gouvernance des sociétés, ce qui nous ramène à l'insuffisance des ressources financières et administratives pour faire appliquer la loi.

Nous avons cette image, et les témoins l'ont confirmée; elle nous est renvoyée quotidiennement par toute la publicité faite aux États-Unis, après l'affaire *Enron*, les poursuites et les procédures légales qui en ont découlé. Notre comité se préoccupe toujours du fait que le Canada a la réputation d'être un endroit idéal pour les délits d'initiés et le contournement des règles élémentaires.

I am not pointing a finger of blame anywhere in particular. We are all Canadians and we want to make it a better system. I believe that we have a big problem and that because we are not putting enough money into it people are flouting the law. Our police and other enforcement agencies do not have the tools to enforce the law.

Is that a fair comment? Do you have anything to add? I recognize it is sensitive subject but we have to get to the bottom of it.

Ms. Lafleur: Clearly, we agree with you that having a single securities commission model for Canada would provide for better enforcement, generally speaking, and potentially allow us to redirect greater resources to that side. However, it is not that we have not been doing anything on enforcement of late.

Last year, there was legislation passed that stiffened the penalties for white collar crime in Canada. In budget 2003, we allocated \$30 million a year to create IMETs, Integrated Market Enforcement Teams.

The Chairman: To give you some insight, Senator Kelleher raised this issue about IMETs financial capacity. This is something we will get at, and I have an agreement with our deputy, who was not here during Senator Kelleher's comments; he now agrees, and you can see from his comments, that we intend to call IMET here to talk about their capacity to deal with issues. We have heard they do not have the financial capacity to proceed.

Ms. Lafleur: That may be a premature judgment; that is my own opinion. The IMETs are still coming on line. A number of teams are up and running but there are three more still to come. We need to allow them time to get running and to do their work.

The Chairman: Government is a work in progress but it is a question of urgency and timing. I just tell you this from a personal experience; I was an executive assistant and special advisor to the first Department of Consumer and Corporate Affairs. I drafted the bill. In the bill, one of the major recommendations in 1965-66 was for a uniform securities commission. Here we are 40 years later no closer to that reality, except we are closer to our pension, as Senator Angus said, and harmonization has taken effect. Harmonization is much better and the system is working better, but it still is not working as well as it could.

We are going to call these people forward because if the government has not responded smartly to a critical problem, our job is to bring that to the government's attention.

We thank you that there is a work in progress, but there is an urgent work in progress based on what we have heard so far.

Je n'accuse personne en particulier. Nous sommes tous des Canadiens et nous voulons améliorer le système. J'estime que nous avons un gros problème et que les gens contournent la loi parce que nous ne voulons pas dépenser ce qu'il faudrait pour le régler. La police et les organes de répression n'ont pas les outils nécessaires pour appliquer la loi.

Pensez-vous que j'ai raison? Avez-vous quelque chose à ajouter? Je reconnais que le sujet est délicat, mais il faut aller au fond des choses.

Mme Lafleur : Nous reconnaissons avec vous qu'une commission unique des valeurs mobilières au Canada permettrait une meilleure application de la loi et nous donnerait la possibilité d'y consacrer davantage de ressources. Cependant, cela ne veut pas dire que les fraudes ne font l'objet d'aucune répression.

L'année dernière, le Parlement a adopté une loi qui prévoit des pénalités plus lourdes pour les délinquants d'affaires. Dans le budget de 2003, nous avons prévu 30 millions de dollars par an pour créer des équipes intégrées de police des marchés.

Le président : Le sénateur Kelleher a soulevé la question de la capacité financière de ces équipes. C'est un sujet que nous allons étudier, et je me suis entendu avec notre vice-président, qui n'était pas là lorsque le sénateur Kelleher a fait son commentaire. Il est maintenant d'accord et vous verrez, d'après ses propos, que nous avons l'intention de convoquer des équipes intégrées de police des marchés pour parler de leur capacité de régler les problèmes. Nous avons entendu dire qu'elles n'ont pas la capacité financière nécessaire pour agir.

Mme Lafleur : Ce jugement est peut-être prématuré; c'est du moins mon opinion. Les équipes sont encore en cours de formation. Certaines d'entre elles sont déjà opérationnelles, mais d'autres vont être formées. Il faut leur laisser le temps de se constituer et de faire leur travail.

Le président : Le gouvernement est en constante évolution, mais c'est là une question urgente. Je peux vous le dire par expérience personnelle. J'étais adjoint exécutif et conseiller spécial du premier ministre de la Consommation et des Corporations. J'ai participé à la rédaction du projet de loi, dont une des principales recommandations en 1965-1966 concernait la création d'une commission uniforme des valeurs mobilières. Quarante ans plus tard, nous ne sommes pas plus proches de cette réalité, sinon que nous sommes plus près de la retraite, comme l'a dit le sénateur Angus, et qu'il y a eu entre-temps une harmonisation, grâce à laquelle le système fonctionne mieux, mais il ne fonctionne toujours pas comme il le pourrait.

Nous allons les convoquer car si le gouvernement n'a pas réagi intelligemment à un problème aussi critique, notre mission consiste à le lui signaler.

Nous pouvons vous remercier des activités en cours, mais d'après ce que nous avons entendu jusqu'à maintenant, la situation est urgente.

Senator Angus: I think we are all probably *ad idem* on this, but we have to raise the temperature and the level of profile. Whatever parties are in power or whoever needs money, the evidence is clear to us. I take it you all agree.

Mr. Salembier: We absolutely agree. When we say it takes time to get up and running, because we have not had adequate enforcement mechanisms in place in recent years, when we create something like IMETs one of the first things we have to do is train law enforcement officers in the investigation of these sorts of crimes. As you can appreciate, it takes a fair bit of effort and training in addition to the resources to prepare these people for their jobs. They deal with very clever who are involved in the perpetration of some of these schemes and have to be able to get into their minds to successfully investigate and launch prosecutions of these crimes. Ms. Lafleur mentioned that these teams are coming but the sheer educational effort involved in getting them up to the standard where they can hand over to the prosecution a case that is likely to be successful takes time.

Senator Angus: An earlier form of this committee travelled to New York, and we went to Mr. Spitzer's office and saw all of his people. The people in New York face the same dilemma of conflicting jurisdictions between state and federal jurisdictions.

Mr. Spitzer has proven to be effective, thank God, in what he has done to put focus on the insurance business and mutual funds.

We need to get it out in the face of everyone and the politicians.

The last item to discuss is the topic of the payday loan companies. Mr. Salembier, and Mr. Jenkin do you know of a solution to this problem? If you do, we would like to include the solution in our recommendations.

Mr. Salembier: We are cognisant of this problem, as I indicated in my last appearance before this committee. I cannot help but be cognisant as there is one of these businesses in the corner of my building. I do not mean to be flippant about it. This industry has experienced a major growth over the past while and we are trying to determine what is behind the growth of these service providers. We want to know what drives individual Canadians to purchase this particular financial service from this particular provider.

Senator Angus: I believe that consumers use these payday institutions because of the failure of the banks to satisfy their banking needs.

Mr. Salembier: We have done some inquiries into this issue, and most of the explanations are inconclusive.

The Chairman: I want to thank Senator Plamondon, and we are taking her time, because this is a topic dear to her heart. I have visited a number of these Money Mart places and I was surprised that in addition to cashing cheques they also give car loans. I am under the impression that car loans are easy to obtain. The payday companies are not only growing but also the nature of their services is expanding.

Le sénateur Angus : Nous sommes sans doute tous d'accord sur la question, mais il faut maintenant passer au régime supérieur. Quel que soit le parti au pouvoir et quels que soient les besoins en argent, le problème est évident. Je suppose que vous êtes tous d'accord.

M. Salembier : Absolument. Nous disons qu'il faut laisser aux équipes le temps de se constituer, car il n'y avait pas suffisamment de police du monde des affaires ces dernières années, et lorsqu'on veut créer des équipes intégrées de police des marchés, il faut tout d'abord former des officiers de police à la façon d'enquêter sur les crimes de ce genre. Vous imaginez bien qu'indépendamment des ressources financières, il faut une formation approfondie pour préparer ces policiers à faire leur travail. Ils ont affaire à des gens très intelligents qui échafaudent des plans très complexes. Les policiers doivent être en mesure de les déjouer pour faire aboutir leur enquête et traduire les criminels en justice. Mme Lafleur a dit que ces équipes sont en cours de constitution, mais il faut du temps pour les former de façon à les amener à un niveau où elles pourront transmettre un dossier à la justice avec de bonnes chances d'obtenir gain de cause.

Le sénateur Angus : Au cours d'une législature antérieure, ce comité est allé à New York, et nous avons rendu visite au service de M. Spitzer. Les New Yorkais font face au même dilemme juridictionnel entre le fédéral et les États.

Dieu merci, M. Spitzer a prouvé son efficacité en mettant en lumière les problèmes des compagnies d'assurance et des fonds mutuels.

Il faut exposer le problème à la classe politique et à tous les Canadiens.

Le dernier sujet à aborder est celui des compagnies de prêt sur salaire. M. Salembier et M. Jenkin, avez-vous une solution à ce problème? Dans l'affirmative, nous aimerions l'inclure dans nos recommandations.

M. Salembier : Nous connaissons le problème, comme je l'ai dit lors de ma dernière comparution devant ce comité. Je ne pourrais pas l'ignorer, puisqu'il y a une compagnie de ce genre au coin de mon immeuble. Je ne veux pas pour autant en parler à la légère. Cette forme de crédit a connu récemment une forte croissance et nous essayons de savoir pourquoi. Nous voulons savoir ce qui incite des Canadiens à acheter ce genre de service financier auprès des compagnies de prêt sur salaire.

Le sénateur Angus : Je pense que les consommateurs y ont recours parce que les banques ne répondent pas à leurs besoins.

M. Salembier : Nous nous sommes renseignés sur la question, et la plupart des explications ne sont pas convaincantes.

Le président : Je voudrais remercier le sénateur Plamondon, car nous abusons de son temps; c'est un sujet qui lui tient à cœur. J'ai rendu visite à plusieurs organismes du genre Money Mart et j'ai été surpris de constater qu'en plus de l'encaissement des chèques, ils proposent également des prêts-auto. J'ai pourtant l'impression qu'il est facile d'obtenir un prêt-auto. Les compagnies de prêt sur salaire sont en croissance et en outre, elles étendent la gamme de leurs services.

Senator Angus put his finger on it based on our preliminary thoughts that there is a lacuna in the banking services in this area. It is highly costly to those people in the community that use this particular service because we believe that they do not have an alternative. It may not be that it is the complete reason, but it is certainly a partial reason. We have to get at this problem. It has gone from one dollar five years ago to over \$5 billion a year. We are concerned about this problem.

Mr. Jenkin: We share Mr. Salembier's fear. These businesses are growing rapidly, and it is difficult to get good data on them. What is more important is the lack of information on why people are using the industry, because it is not entirely clear and I suspect a broad spectrum of people use the industry.

We financed two of the only three Canadian studies to look into this industry, and neither of them has been able to get sufficiently robust statistical data on the circumstances of the people using this industry, particularly for borrowing purposes. We do not understand why they are not using traditional financial institutions to get money, which is infinitely cheaper. Even getting a cash advance on a credit card is a cheaper way of borrowing money than getting funds this way.

Is it ignorance? Is it that people just do not understand what they are doing? Is it a disclosure issue? Is it that these people do not have access to other forms of credit?

It is difficult at this stage of the game to know what drives people to do things that on first blush seem to be irrational.

Senator Angus: These are people who need money quickly. There is just this money mountain. You heard when I cross examined that I talked about these poor people that have built up for whatever reasons a lot of debt, and they into these credit agents, like Equifax, and they cannot get out from underneath. Then, they need to go to the underground deals.

The Chairman: To be fair to Senator Angus, he and I have expropriated the territory that has been explored by Senator Plamondon. She has been our teacher and our guide in this area, and she has convinced us that this is a serious problem, so we will allow her to explore the problem with you.

[Translation]

Senator Plamondon: I will not talk about "Payday" companies, because I will just get mad. I am going to talk about other problems. My bill is going nowhere. Everyone is waiting to find data that will allow then to come up with a perfect solution, and during that time, my bill is dying, slowly but surely. In the meantime, we hope that you are aware enough of the situation to be able to continue your research.

Le sénateur Angus a raison car d'après nos premières réflexions, il semble y avoir une lacune dans la gamme des services bancaires. Le prêt sur salaire coûte très cher au consommateur qui utilise ce service parce qu'il pense qu'il n'a pas d'autre solution. C'est au moins une de ses motivations, si ce n'est pas la seule. Il faut aborder ce problème. Il n'était pas important il y a cinq ans, et il représente maintenant plus de 5 milliards de dollars par an. Nous devons nous en préoccuper.

M. Jenkins : Nous partageons les préoccupations de M. Salembier. Ces commerces connaissent une croissance fulgurante, et il est difficile d'obtenir des renseignements fiables à leur sujet. Mais, qui plus est, il est difficile de savoir pourquoi les gens se tournent vers ces commerces. Ce n'est pas clair et je soupçonne que des gens de tous les milieux font affaire avec ce secteur.

Nous avons financé deux des trois seules études canadiennes qui ont examiné ce secteur, et aucune de ces études n'a pu obtenir assez de statistiques fiables sur les raisons pour lesquelles les gens se tournent vers ces institutions, et notamment sur les raisons pour lesquelles ils y empruntent de l'argent. Nous ne comprenons pas pourquoi ces gens ne font pas affaire avec les institutions financières traditionnelles pour obtenir de l'argent, car leurs frais sont beaucoup moins élevés. Il est même plus avantageux de faire une avance sur carte de crédit que d'emprunter des fonds de ces commerces.

Est-ce de l'ignorance? Est-ce que c'est parce que les gens ne comprennent tout simplement pas ce qu'ils sont en train de faire? Est-ce que c'est un problème relié à la divulgation? Est-ce que c'est parce que ces gens n'ont pas accès à d'autres formes de crédit?

À ce stade-ci, il est difficile de savoir pourquoi les gens se comportent d'une façon qui, à première vue, semble irrationnelle.

Le sénateur Angus : Ces gens ont besoin d'argent immédiatement. Ils croulent sous des montagnes de dettes. Lorsque j'ai contre-interrogé des témoins, j'ai parlé de ces pauvres gens qui, pour toutes sortes de raisons, ont accumulé beaucoup de dettes, puis ils se rendent dans ces institutions de crédit, comme Equifax, et ils ne peuvent plus s'en sortir. Ensuite, ces gens se voient obligés de faire des transactions au noir.

Le président : Je veux être juste envers le sénateur Angus et expliquer que lui et moi nous sommes accaparés le territoire qui auparavant était occupé par le sénateur Plamondon. Elle a été notre enseignante et notre guide dans ce domaine, et elle nous a convaincus que c'est un problème grave. Par conséquent, nous allons lui permettre d'explorer le problème avec vous.

[Français]

Le sénateur Plamondon : Je ne parlerai pas des « Payday » parce que je vais me choquer. Je vais vous parler des autres problèmes. Mon projet de loi n'avance pas. Tout le monde attend de trouver des données qui vont faire que la solution va être parfaite et pendant ce temps, mon projet de loi est en train de mourir de sa belle mort. En attendant, on espère que vous êtes sensibilisés assez pour poursuivre vos recherches.

[English]

The Chairman: Senator Plamondon, to be fair to the committee, your bill will be considered on June 1.

Senator Plamondon: We will not be here in June.

The Chairman: I will be on June 1. I hope you will be as well.

Senator Plamondon: I will take you on your word.

[Translation]

Senator Plamondon: I would like to go back to Mr. Jenkin and to a comment that our chairman made earlier. You used to be an advisor at the Department of Consumer and Corporate Affairs, and we are still examining your proposals. I know that the budget for the Office of Consumer Affairs is \$800,000. I do not know the proportion of the budget for the Department of Industry — I do not dare ask — but I must say that until we have a Department of Consumer and Corporate Affairs, consumers will always be last. It will be when it is convenient and when the entire financial services industry agrees.

You should have much better means to come up with potential solutions. There should even be a new minister, a new Department of Consumer Affairs. Perhaps we would have people of Senator Grafstein's stature who could be advisors and who could move things along.

I would also like to congratulate you on a program that I am very familiar with: Complaint Courier. I invite senators to try it; they will see that it is one of the best software programs for helping consumers.

Having said that, I would like to ask Mr. Salembier why he has not sped things up so we would have plain language contracts in financial services? All consumers hoped that once Bill C-8 was adopted we would have contracts in plain language. Our previous witnesses told us that most complaints dealt with requests for information on products. That is always the case. The contracts are not written in plain language. People buy financial products that they do not understand. I even doubt that the people who are selling them fully understand them. All eyes are on the commission. I would not want to be unpleasant, I am not saying that you are dragging your feet, perhaps the Department of Finance has other priorities. As a consumer service, you could have put the pedal to the metal and demanded contracts in plain language, since that is the main issue people complaint about. They do not understand what they are buying nor do they understand the impact of the consent they give on these forms. That is the main problem.

My second question deals with debit cards and it is for Mr. Jenkin. Having spent five years working on the voluntary code of practice of the Canadian Code of Practice for Consumer Debit Card Services, I remember a meeting that dealt with electronic financial services in general.

[Traduction]

Le président : Sénateur Plamondon, soyez juste envers le comité, votre projet de loi sera étudié le 1^{er} juin.

Le sénateur Plamondon : Nous ne serons pas ici en juin.

Le président : Je serai ici le 1^{er} juin. J'espère que vous le serez également.

Le sénateur Plamondon : Je vais vous prendre au mot.

[Français]

Le sénateur Plamondon : J'aimerais revenir à M. Jenkin et à une remarque que notre président a faite tantôt. Vous avez déjà été un conseiller au ministère des Consommations et des corporations et nous sommes encore en train d'examiner vos propositions. Je remarque que le budget du Bureau de la consommation est de 800 000 \$. Je ne connais pas la proportion du budget du ministère de l'Industrie — je n'ose pas le demander —, mais je dois dire que tant qu'il n'y aura pas un ministère de la Consommation, les consommateurs vont toujours passer en dernier. Ce sera quand cela fera l'affaire et quand toute l'industrie des services financiers sera d'accord.

Il faudrait que vous ayez des moyens beaucoup plus élevés pour aller chercher les solutions à proposer. Il faudrait même un nouveau ministre, un ministère de la Consommation. Peut-être qu'on aurait des gens de la qualité du sénateur Grafstein qui seraient conseillers et qui pourraient faire avancer les choses.

J'aimerais également vous féliciter pour un programme que je connais très bien, c'est-à-dire le Courriel des plaintes. J'invite les sénateurs à l'essayer, ils vont voir que c'est un des meilleurs logiciels pour aider les consommateurs.

Ceci dit, j'aimerais demander à M. Salembier pourquoi il n'a pas accéléré les choses pour qu'on ait des contrats clairs dans les services financiers? Tous les consommateurs ont espéré qu'une fois que le projet de loi C-8 serait adopté, on aurait des contrats plus clairs. Dans le témoignage précédent, on nous a dit que la plupart des plaintes portaient sur des demandes d'information sur les produits. C'est toujours ainsi. Les contrats ne sont pas clairs. Les gens achètent des produits financiers qu'ils ne comprennent pas. J'ai toujours un doute que ceux qui les vendent, ne les comprennent pas tout à fait. On a surtout l'œil sur la commission. Je ne voudrais pas dire des choses déplaisantes, je ne dis pas que vous vous êtes traîné les pieds, le ministère des Finances avait peut-être d'autres priorités. Comme service aux consommateurs, vous auriez pu mettre la pédale au fond et demander à ce qu'il y ait des contrats plus clairs puisque c'est la première chose sur laquelle le gens se plaignent. Ils ne comprennent pas ce qu'ils achètent ni l'impact des consentements qu'ils donnent dans les formulaires. C'est le premier problème.

Ma deuxième question porte sur les cartes de débit et s'adresse à monsieur Jenkin. Pour avoir participé cinq ans au code de pratique volontaire sur le Code canadien pour les services des cartes de débit, je me souviens d'une réunion qui portait sur les services électroniques financiers en général.

That is what you are proposing today, except that it was so broad that it has been reduced to a Debit Card Code. What has happened to lead you to believe you are able to resolve all of the problems linked to electronic financial services with a single code? It was unthinkable at that time. It took five years to arrive at that point.

[English]

The Chairman: Again, this is another very serious set of questions, and we are out of time. If you are not able to respond to in this cluster of questions, please respond in writing. Our time is running out, so please try to be brief in your response, and we would appreciate a more amplified answer in writing.

[Translation]

Senator Plamondon: I have two questions for you. The first deals with the cheque imaging service. It is doable, and some banks have already started using it. However, were you aware that the fees for this service were quite high? Viewing a check can cost \$1.50. Will we have to relive the battle over service fees that we had a few years ago in Canada? When you use a computer, you do not bother anyone, so how is it that this service generates such high fees?

My second question deals with on-line financial services. More and more seniors will use this system, but what security measures will protect them? Bank transactions are not simply limited to paying bills, but also include transferring funds. Ill-intentioned people could take advantage of seniors who must receive home care or who are very ill, for example. Often, a stranger provides this care.

How can we protect seniors who will make electronic transactions on their computers? The personal identification number on debit cards must remain secret, yes, but at home, there are no cards, just a computer. As people grow older, it becomes increasingly difficult for them to remember all the codes they need to remember by heart, and if these codes are posted somewhere, someone may access them.

All the codes, cheque imaging and that type of thing worry seniors. You are asking for one-stop shopping for securities, but what would you make of a government which says that we need a Department of Consumer Affairs?

[English]

The Chairman: To be fair to the witnesses, we only have another minute or so. There have been many questions. We will try to find some additional time for you to come back to respond to some of the questions that have been raised and to give you some time to consider them. These are important issues. They go to the heart of what our recommendations may or may not be.

C'est ce que vous proposez aujourd'hui, sauf que cela était si vaste qu'on l'a réduit à un Code sur les cartes de débit. Qu'est-ce qui a pu arriver pour que vous pensiez aujourd'hui être capables de régler avec un seul code tous les problèmes reliés aux services électroniques financiers? À ce moment-là, c'était impensable. Cela a pris cinq ans avant d'arriver à ce point.

[Traduction]

Le président : Voilà encore beaucoup de questions très sérieuses, mais le temps nous manque. Si vous ne pouvez pas répondre à toutes ces questions, faites-le par écrit s'il vous plaît. Il ne nous reste que peu de temps, alors je vous demanderais de répondre brièvement; nous vous serions reconnaissants de nous envoyer des réponses plus étoffées par écrit.

[Français]

Le sénateur Plamondon : J'ai deux questions à vous poser. La première porte sur le service d'imagerie des chèques. C'est faisable et c'est d'ailleurs déjà commencé dans certaines banques. Cependant, saviez-vous que les frais reliés à ce service étaient assez élevés? Le visionnement d'un chèque peut coûter 1,50 \$. Devra-t-on se remettre à livrer la bataille des frais de services qu'on a tenue il y a plusieurs années à travers le Canada? Quand on utilise un ordinateur, on ne dérange personne, alors comment se fait-il que cela génère des frais aussi élevés?

Ma deuxième question concerne les services financiers sur ordinateur. De plus en plus d'âinés utiliseront ce système, mais de quelles mesures de sécurité bénéficieront-ils? Les transactions bancaires ne consistent pas seulement à payer des factures, mais aussi à faire des transferts de fonds. Des gens mal intentionnés pourraient profiter des personnes âgées qui doivent recevoir des soins à domicile ou qui sont très malades, par exemple. C'est souvent un étranger qui vient donner ces soins.

Comment protéger les personnes âgées qui feront des transactions électroniques par ordinateur? Le numéro d'identification sur les cartes de débit doit rester secret, soit, mais à la maison, il n'y a pas de carte, mais un ordinateur. Les personnes qui vieillissent se souviennent de moins en moins de tous les codes qu'ils doivent retenir par cœur, et si ces codes sont affichés dans un endroit, quelqu'un pourrait en profiter.

C'est inquiétant pour les personnes âgées les codes, l'imagerie des chèques, et cetera. Vous demandez un guichet unique pour les valeurs mobilières, mais est-ce que vous voudriez d'un gouvernement qui dirait qu'on a besoin d'un ministère à la Consommation?

[Traduction]

Le président : Soyons justes envers les témoins, il ne nous reste qu'une autre minute ou deux. On a posé beaucoup de questions. Nous allons tenter de trouver du temps additionnel pour vous faire revenir devant le comité afin de répondre aux questions qui ont été soulevées et pour vous donner le temps d'y réfléchir auparavant. Il s'agit de questions importantes. Elles sous-tendront nos recommandations.

To be fair, if you want to respond quickly for 30 seconds or so, that is fine. We will expect them in writing in any event, but we will try to make room in the week of May 25 to come back, because these are important questions and they go to the heart of our inquiry.

Mr. Salembier: I will respond quickly but not to all the questions. I will take you up on your offer to have some of the responses in writing. We will happily appear again if you ask us to do so.

In terms of plain language contracts, we did, in the early stages after the adoption of Bill C-8, make some progress on some of the plain language model-alone contract documents, for example, in the area of mortgages, credit card applications and credit card agreements. Those were the first deliverables on the MacKay task force report. At that point in time, we did press ahead quickly, but not in all areas. Some of these contracts are more complicated than others, and some are more difficult to render into plain English.

Upon the establishment of the Financial Consumer Agency, they have used various means of contacting consumers, including their call centre to come up with a better database on just what has to be made clearer. The Financial Consumer Agency has very much in mind the task of ensuring compliance with the cost of borrowing regulations that require plain language disclosure. There is a program of work underway.

I take no offence whatsoever from your comments, senator, but in the early stages of CA we did try to make some progress on this issue.

When it comes to the debit card code and electronic transactions, we have successfully negotiated some changes to the debit card code in the area of consumer's liability. There has been work with the Canadian Payments Association to bring the same sort of regime under the debit card code to apply to online transactions.

On cheque imaging and the costs of consumers getting access to their cheque information, cheque imaging is a technology that will bring about further efficiency in the system. It will work hand in hand, I hope, with initiatives we have taken on a low-cost account. One of the features of the low-cost account that we negotiated with each of the major banks, the MOUs we negotiated do require the bank to offer cheque writing privileges as part of that low-cost account.

I hope upon the introduction of cheque imaging that it would have the effect indirectly of ensuring the cheque writing privileges that consumers pay for can fall within the basket of services provided for \$4.00 a month.

Si vous le voulez bien, je vous donnerai 30 secondes pour répondre. De toute façon, nous nous attendons à recevoir des réponses par écrit, et nous tenterons de tenir une autre réunion dans la semaine du 25 mai, car il s'agit de questions importantes qui sont au cœur de notre étude.

M. Salembier : Je vais répondre brièvement, mais pas à toutes les questions. Je vais accepter votre offre de vous faire parvenir des réponses par écrit; nous serions heureux de revenir devant le comité si vous le voulez bien.

Pour ce qui est des contrats en langage clair, peu de temps après l'adoption du projet de loi C-8, nous avons fait des progrès en ce qui concerne les contrats uniques rédigés en langage clair, et ce, dans les domaines des hypothèques, des demandes de carte de crédit et des ententes portant sur les cartes de crédit. Ce sont les premières mesures que nous avons prises suite à la publication du rapport du groupe de travail présidé par M. MacKay. À l'époque, nous avons travaillé rapidement, mais pas dans tous les domaines. Certains de ces contrats sont plus compliqués que d'autres, et donc plus difficiles à traduire en langage clair.

Depuis que l'Agence de la consommation en matière financière a été créée, celle-ci a communiqué avec les consommateurs par plusieurs moyens, y compris en créant un centre d'appels dans le but de développer une banque de données qui soit meilleure et plus simple. Il est important pour l'Agence de la consommation en matière financière de respecter la réglementation relative au coût d'emprunt qui exige que la communication des renseignements se fasse en langage clair. Il y a tout un programme qui est en train d'être mis à point.

Je ne suis pas du tout offusqué par vos propos, monsieur le sénateur, mais peu de temps après la création de l'Agence, nous avons fait des efforts dans ce domaine.

Quant au code relatif aux cartes de débit et aux transactions électroniques, nous avons négocié avec succès des changements au code en ce qui concerne la responsabilité des consommateurs. Nous avons travaillé avec l'Association canadienne des paiements dans le but de créer un régime pour les transactions en ligne qui serait inclus dans le code relatif aux cartes de débit.

Pour ce qui est de l'imagerie des chèques et des coûts que doivent payer les consommateurs lorsqu'ils veulent avoir accès à des renseignements relatifs à leurs chèques, l'imagerie des chèques est une technologie qui rendra le système encore plus efficace. J'espère que cette technologie sera compatible avec les initiatives que nous avons prises par rapport aux comptes à frais peu élevés. Un des avantages relatifs aux comptes à frais peu élevés que nous avons pu négocier avec chacune des grandes banques se trouve dans les protocoles d'entente qui stipulent que les banques doivent offrir à leurs clients des chèques gratuits s'ils ouvrent un compte à frais peu élevés.

J'espère que l'introduction de l'imagerie des chèques fera qu'il sera possible pour les consommateurs d'obtenir un panier de services pour 4 \$ par mois qui inclut les chèques.

The Chairman: Thank you. You will get an opportunity to read the transcript, and you may want to amplify those answers.

I want to leave you with two thoughts, one that you could be very helpful with and the other a question of opinion that you may not want to help with.

I believe Mr. Jenkin pointed out and you have alluded to one of the systemic problems with self-regulation. We heard the young witness yesterday talk about the systemic problems with self-regulation because there is an inherent conflict of interest with respect to self-regulation.

Senator Angus: We need to be sure they have seen Mr. Kyle's submission.

The Chairman: Mr. Kyle submitted it yesterday, and although in many instances his statements lacked support, perhaps you could address them because he raised a fundamental issue of the nature of the regulatory regime.

Senator Angus: Do you mean the IDA and so on?

The Chairman: I would like you to give us your opinion, if you can, as public servants, about the nature of the regime within the government. We have now heard that, as opposed to Senator Plamondon's idea of a competing department of consumer affairs that could deal with these measures more forthrightly, perhaps, and with a larger budget, successive governments have decided that these measures of consumer protection would go to their client groups, transport or whatever, as you pointed out. Finance is an example, and I am not raising the spectre of direct conflict of interest but a philosophic conflict of interest, as it applies to public administration.

Perhaps you could address whether the system we have adopted within the federal government is an appropriate system. It is, in effect revisiting her idea and the idea that we had at the outset, back in the 1960s. I pay credit to former Prime Minister Turner, who was the first Minister of Consumer and Corporate Affairs, and I was his chief of staff. We confronted that problem 40 years ago. We thought her model was the appropriate model, and it has now morphed into a separate model.

You have heard our concerns about moving forward as a central organization, and we are sensitive to the fact that harmonizing is one step in that direction. We will not get to the question of a single regulatory unit for securities very soon. However, in absence of that, there is a means of dealing with a central overview based on enforcement. We have heard Senator Angus talk about the American model. We have heard about IMET.

What are the necessary steps for us to take if we decide to proceed along those lines?

Le président : Merci. Vous aurez l'occasion de lire la transcription et vous pourrez nous faire parvenir des renseignements additionnels.

J'aimerais vous laisser avec deux commentaires. Il s'agit d'abord de vous donner des informations qui vous seront peut-être très utiles, et ensuite je vous demanderai une opinion que vous ne voudrez peut-être pas nous donner.

Je crois que M. Jenkin a souligné une question à laquelle vous avez fait référence, soit les problèmes systémiques reliés à l'autoréglementation. Hier, un jeune témoin nous a parlé des problèmes systémiques relatifs à l'autoréglementation, car il existe un conflit d'intérêts inhérent dans ce domaine.

Le sénateur Angus : Nous devons nous assurer qu'ils ont la présentation de M. Kyle.

Le président : M. Kyle a fait sa présentation hier, et même s'il n'a pas pu prouver une bonne partie de ses allégations, j'aimerais connaître votre opinion là-dessus, car il a posé une question fondamentale sur la nature du régime réglementaire.

Le sénateur Angus : Faites-vous référence à l'ACCOVAM, par exemple?

Le président : J'aimerais que vous nous donniez votre opinion, si possible, à titre de quelqu'un qui travaille pour les Canadiens, sur la nature du système au sein du gouvernement. Nous avons entendu dire que, à la différence de ce que le sénateur Plamondon disait au sujet d'un ministère des Affaires de la consommation qui, lui, pourrait traiter de ces questions plus directement puisqu'il disposerait d'un budget plus important, les gouvernements successifs ont décidé que la protection des consommateurs serait assurée par leurs groupes clients, dans des domaines tels que le transport, par exemple, comme vous l'avez mentionné. Le secteur des finances en est un autre exemple. Je ne dis pas qu'il y a un conflit d'intérêts direct, mais plutôt un conflit d'intérêts philosophique en ce qui concerne l'administration publique.

Pourriez-vous nous dire si vous croyez que le système adopté au sein du gouvernement fédéral est approprié? Cela reviendrait, en fait, à remettre en question l'idée du sénateur et l'idée qui est née dans les années 60. Je salue l'ancien premier ministre Turner, qui a été le premier ministre de Consommation et Corporations. J'étais à l'époque son chef de cabinet. Nous avons abordé le problème il y a 40 ans. Nous pensions que le modèle dont a parlé le sénateur était le bon, mais aujourd'hui il s'est transformé en un modèle distinct.

Vous avez pris note de nos préoccupations au sujet d'une organisation centrale et nous sommes conscients que l'harmonisation représente un pas dans cette direction. Ce n'est pas demain que nous serons confrontés à la question d'une seule unité de réglementation. Donc, dans l'intervalle, il doit y avoir une façon de gérer la situation à partir d'une organisation centrale qui veillerait à l'application des règles. Le sénateur nous a parlé du modèle américain. Nous avons entendu parler des équipes intégrées de la police des marchés.

Quelles mesures faut-il prendre si nous retenons cette option?

We would value your advice on this subject. In other words, you talked about training, enforcement, and budgeting. If we decided to have a central enforcement agency to beef up IMET with regulators and federal prosecutors on the other side, can you tell us what steps we should take to ensure that would be an appropriate step?

It would be very helpful, because we believe, and Senators Angus and Plamondon have summed it up, you will see that the public is saying to us that we must revisit the system. We do not want to revisit it needlessly and cost ineffectively.

I want to thank you all because you are working on the front lines on this subject matter. We are not talking to the uninspired or the uninformed.

Senator Angus: We will support you. We should work together.

The Chairman: We are asking you to be brave. If you cannot deal with this because of your political masters, we will try to deal with that issue.

Senator Angus: We will change the masters.

The Chairman: My friend Senator Angus has to go back in the box. He has been such a good boy, and all of a sudden for some reason, he is not a good boy today.

Thank you very much. We may have you back again if we can crunch some time in. If we cannot, please give us your thoughts in writing. Thank you for your work on our behalf.

The committee adjourned.

Nous aimerions connaître votre avis sur le sujet. Autrement dit, vous avez parlé de formation, d'application et de budgets. Si nous décidions d'avoir une agence d'exécution centrale pour renforcer ces équipes avec des agents chargés de l'application et des procureurs de la Couronne fédéraux d'autre part, pouvez-vous nous dire quelles seraient les mesures nécessaires à prendre?

Cela nous aiderait beaucoup, car, comme les sénateurs Angus et Plamondon l'ont résumé, nous croyons que le public veut que le système actuel change. Mais nous ne voulons pas effectuer des changements inutiles et coûteux.

J'aimerais vous remercier tous car c'est vous qui êtes en première ligne dans ce domaine. Nous ne nous adressons pas à des gens qui manquent de passion ou de connaissances.

Le sénateur Angus : Vous avez notre appui. Nous devrions travailler ensemble.

Le président : Nous vous demandons de faire preuve de courage. Si vous ne pouvez pas avancer à cause de vos maîtres politiques, nous tenterons de régler ce problème.

Le sénateur Angus : Nous les ferons remplacer.

Le président : Mon ami le sénateur Angus doit être contenu. Il s'était si bien comporté, et tout d'un coup, pour une raison quelconque, il n'est plus aussi bon garçon aujourd'hui.

Merci beaucoup. Il se peut que nous vous fassions revenir devant le comité si nous en trouvons le temps. Sinon, nous vous demanderions de nous faire parvenir vos idées par écrit. Merci beaucoup des efforts que vous avez faits pour nous.

La séance est levée.

Industry Canada:

Michael Jenkin, Director General, Office of Consumer Affairs.

Department of Finance Canada:

Gerry Salembier, Director, Financial Institutions Division,
Financial Sector Policy Branch;

Diane Lafleur, Director, Financial Sector Division, Financial Sector
Policy Branch;

Beth Woloski, Chief, Consumer Issues, Financial Institutions
Division, Financial Sector Policy Branch;

Terry Winsor, Chief, Intergovernmental Issues, Financial Sector
Division, Financial Sector Policy Branch.

Industrie Canada :

Michael Jenkin, directeur général, Bureau de la consommation.

Ministère des Finances Canada :

Gerry Salembier, directeur, Division des institutions financières,
Direction de la politique du secteur financier;

Diane Lafleur, directrice, Division du secteur financier, Direction de
la politique du secteur financier;

Beth Woloski, chef, Questions touchant les consommateurs,
Division des institutions financières, Direction de la politique
du secteur financier;

Terry Winsor, chef, Questions intergouvernementales, Division du
secteur financier, Direction de la politique du secteur financier.



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

Wednesday, May 4, 2005

Property and Casualty Insurance Compensation Corporation:

Paul Kovacs, President and Chief Executive Officer;
Jim Harries, Vice-President, Operations.

Option consommateurs:

Isabelle Durand, Counsel, responsible for budget services;
Jacques St-Amant, Analyst.

As an individual:

Robert Kyle.

The General Synod of the Anglican Church of Canada:

The Venerable James Boyles, General Secretary;
The Honourable Ronald C. Stevenson, Chancellor.

Thursday, May 5, 2005

Canadian Life and Health Insurance Association:

Gregory R. Traversy, President;
Jean-Pierre Bernier, Vice-President and General Counsel;
James S. Witol, Vice-President, Taxation and Research.

(Continued on previous page)

TÉMOINS

Le mercredi 4 mai 2005

Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD :

Paul Kovacs, président-directeur général;
Jim Harries, vice-président, Opérations.

Option consommateurs :

Isabelle Durand, avocate, responsable des services budgétaires;
Jacques St-Amant, analyste-conseil.

À titre personnel :

Robert Kyle.

The General Synod of the Anglican Church of Canada :

Le vénérable James Boyles, secrétaire général;
L'honorable Ronald C. Stevenson, chancelier.

Le jeudi 5 mai 2005

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes :

Gregory R. Traversy, président;
Jean-Pierre Bernier, vice-président et avocat général;
James S. Witol, vice-président, Fiscalité et recherche.

(Suite à la page précédente)