



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, October 26, 2005  
Thursday, October 27, 2005

---

**Issue No. 18**

**Fifth meeting on:**

The present state of the domestic  
and international financial system

**Nineteenth meeting on:**

Consumer issues arising in  
the financial services sector

---

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 26 octobre 2005  
Le jeudi 27 octobre 2005

---

**Fascicule n° 18**

**Cinquième réunion concernant :**

La situation actuelle du régime  
financier canadien et international

**Dix-neuvième réunion concernant :**

Les questions concernant les consommateurs  
dans le secteur des services financiers

---

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 Goldstein Harb Hervieux-Payette, P.C. Massicotte	* Kinsella (or Stratton) Meighen 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 Goldstein substituted for that of the Honourable Senator Fitzpatrick (*October 25, 2005*).

The name of the Honourable Senator Stratton substituted for that of the Honourable Senator Meighen (*October 25, 2005*).

The name of the Honourable Senator Meighen substituted for that of the Honourable Senator Stratton (*October 27, 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 Goldstein Harb Hervieux-Payette, C.P. Massicotte	* Kinsella (ou Stratton) Meighen 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 Goldstein substitué à celui de l'honorable sénateur Fitzpatrick (*le 25 octobre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Stratton substitué à celui de l'honorable sénateur Meighen (*le 25 octobre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Meighen substitué à celui de l'honorable sénateur Stratton (*le 27 octobre 2005*).

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Wednesday, October 26, 2005  
(42)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day, at 4:02 p.m., in room 9, Victoria Building, the Chair, the Honourable Jerahmiel S. Grafstein, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Angus, Biron, Goldstein, Grafstein, Harb, Hervieux-Payette, P.C., Massicotte, Moore, Oliver, Plamondon, Stratton and Tkachuk (12).

*Other senator present:* The Honourable Senator Segal (1).

*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, October 20, 2004, the committee continued its consideration of the present state of the domestic and international financial system. (*See Issue No. 2, November 24, 2004, for the full text of the Order of Reference.*)

**WITNESSES:**

*Bank of Canada:*

David Dodge, Governor;

Paul Jenkins, Senior Deputy Governor.

The Chair made an opening statement.

Mr. Dodge made a statement and, with Mr. Jenkins, answered questions.

At 5:58 p.m., the committee adjourned to the call of the Chair.

*ATTEST:*

\_\_\_\_\_

OTTAWA, Thursday, October 27, 2005  
(43)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day, at 10:50 a.m., in room 9, Victoria Building, the Chair, the Honourable Jerahmiel S. Grafstein, presiding.

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

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

*Also present:* The official reporters of the Senate.

**PROCÈS-VERBAUX**

OTTAWA, le mercredi 26 octobre 2005  
(42)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 16 h 2, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jerahmiel S. Grafstein (*président*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Angus, Biron, Goldstein, Grafstein, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Massicotte, Moore, Oliver, Plamondon, Stratton et Tkachuk (12).

*Autre sénateur présent :* L'honorable sénateur Segal (1).

*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 20 octobre 2004, le comité poursuit son examen de la situation actuelle du régime financier canadien et international. (*L'ordre de renvoi figure dans le fascicule n° 2 du 24 novembre 2004.*)

**TÉMOINS :**

*Banque du Canada :*

David Dodge, gouverneur;

Paul Jenkins, premier sous-gouverneur.

Le président fait une déclaration.

M. Dodge fait une déclaration et, de concert avec M. Jenkins, répond aux questions.

À 17 h 58, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

\_\_\_\_\_

OTTAWA, le jeudi 27 octobre 2005  
(43)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 50, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jerahmiel S. Grafstein, (*président*).

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

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

*Aussi présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

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:*

*Canadian Bankers Association:*

Louise Bourassa, Senior Vice-President, Administrative Services, Laurentian Bank of Canada;

Terry Campbell, Vice-President, Policy.

*Financial Consumer Agency of Canada:*

Susan Murray, Director, Consumer Education and Public Affairs.

*Canadian Payments Association:*

Pierre Roach, Vice-President, Payment Services;

Doug Kreviazuk, Vice-President, Policy and Research.

*Canadian Payday Loan Association:*

Norman J.K. Bishop, Board Secretary.

The Chair made an opening statement.

Mr. Campbell, Ms. Murray and Mr. Kreviazuk made statements and, together with Ms. Bourassa and Mr. Roach, answered questions.

At 12:25 p.m., the committee suspended.

At 12:30 p.m., the committee resumed.

The Chair made a statement.

Mr. Bishop made a statement and answered questions.

At 1:15 p.m., the committee adjourned to the call of the Chair.

*ATTEST:*

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 :*

*Association des banquiers canadiens :*

Louise Bourassa, première vice-présidente, Services administratifs, Banque Laurentienne du Canada;

Terry Campbell, vice-président, Politiques.

*Agence de la consommation en matière financière du Canada :*

Susan Murray, directrice, Éducation des consommateurs et affaires publiques.

*Association canadienne des paiements :*

Pierre Roach, vice-président, Services de paiements;

Doug Kreviazuk, vice-président, Politiques et recherches.

*Association canadienne des prêteurs sur salaire :*

Norman J. K. Bishop, secrétaire du conseil.

Le président fait une déclaration.

M. Campbell, Mme Murray et M. Kreviazuk font une déclaration et, de concert avec Mme Bourassa et M. Roach, répondent aux questions.

À 12 h 25, le comité suspend ses travaux.

À 12 h 30, le comité reprend ses travaux.

Le président fait une déclaration.

M. Bishop fait une déclaration et répond aux questions.

À 13 h 15, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

*Le greffier du comité,*

Gérald Lafrenière

*Clerk of the Committee*

**EVIDENCE**

OTTAWA, Wednesday, October 26, 2005

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:02 p.m. to examine and report upon the present state of the domestic and international financial system.

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

[*English*]

**The Chairman:** Honourable senators, good afternoon. I wish to welcome the men and women in the room with us and all those in our audience listening on the Internet. Governor, we are now seen around the world. Your words and your wisdom will not only be available to Canadians in Canada, but to everyone around the world, including those in Washington, D.C. and New York. We welcome everybody. We may also be viewed on a delayed broadcast by CPAC.

This is the forty-second meeting of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce in this session of Parliament. Today, we continue our hearings into the present state of the domestic and international financial system as it affects Canada. We are honoured once again to have the distinguished Governor of the Bank of Canada, Mr. David Dodge, and the Deputy Governor, Mr. Paul Jenkins, with us today.

Governor, as we mentioned before, heads of central banks are in the newspapers. We will discuss a little later today what has happened to our friends south of the border.

As you know, governor, this committee has been part of the history of the Senate since Parliament first met in November 1867, several months after Confederation. We are the oldest committee of the Senate still in operation.

The committee is well known for its work in relation to our financial system. One of the key roles of the committee is the oversight of the economy as a whole. We are the committee on not only banking, but trade and commerce. This committee has agreed that we should extend our purview to include the entire mandate and bring that alive.

This committee has a long history of examining policies, programs and other initiatives that affect economic growth in this country. We support the high economic growth that leads to the prosperity and productivity that we all want and think we deserve. Clearly, the health of the Canadian economy falls within the scope of the governor of the bank's responsibility and is a key factor in setting Canada's monetary policy.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mercredi 26 octobre 2005

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 16 h 2 pour examiner, en vue d'en faire faire rapport, la situation actuelle du régime financier canadien et international.

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

[*Traduction*]

**Le président :** Bonjour, honorables sénateurs. Je souhaite la bienvenue à tous les hommes et les femmes qui sont dans la pièce avec nous et à tous les membres de notre auditoire qui nous écoutent sur Internet. Monsieur le gouverneur, nous sommes maintenant diffusés partout dans le monde. Vos propos et votre sagesse seront à la disposition non seulement des Canadiens au Canada, mais des gens dans le monde entier, y compris à Washington, D.C. et à New York. Nous souhaitons la bienvenue à tous. Nous serons peut-être également diffusés en différé sur le réseau CPAC.

Ceci est la 42<sup>e</sup> réunion du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce au cours de la législature actuelle. Nous poursuivons aujourd'hui nos audiences sur la situation actuelle du régime financier canadien et international en ce qui a trait au Canada. Nous avons une fois de plus l'honneur de recevoir l'éminent gouverneur de la Banque du Canada, M. David Dodge, ainsi que le sous-gouverneur, M. Paul Jenkins.

Monsieur Dodge, comme on l'a dit tout à l'heure, les dirigeants des banques centrales font les manchettes des journaux. Nous discuterons tout à l'heure de ce qui est arrivé à nos amis au sud de la frontière.

Comme vous le savez, monsieur le gouverneur, notre comité fait partie intégrante de l'histoire du Sénat depuis la toute première séance du Parlement en novembre 1867, plusieurs mois après la Confédération. Nous sommes le plus ancien comité du Sénat toujours en existence.

Le comité est réputé pour ses travaux sur notre système financier. L'un des rôles clés du comité est la supervision de l'économie dans son ensemble. Nous sommes le comité des banques, mais aussi du commerce. Notre comité a convenu d'étendre nos activités afin d'y inclure intégralement notre mandat.

Notre comité a une longue tradition pour ce qui est d'étudier les politiques, programmes et autres initiatives qui influent sur la croissance économique de notre pays. Nous sommes en faveur d'une forte croissance économique susceptible de déboucher sur la prospérité et la productivité que nous souhaitons tous et que nous croyons mériter. Il est clair que la santé de l'économie canadienne relève des responsabilités du gouverneur de la banque et que c'est un facteur clé dans l'établissement de la politique monétaire du Canada.

Members of this committee follow carefully your comments, governor. We welcome your appearances and that of the deputy governor before us, usually twice a year. We are delighted with that.

This year, the committee has been active on some key issues that affect the economy as a whole. In the spring, the committee completed a study on productivity, which you mentioned in your last report. I hope we will talk about that today. In our report tabled in June, the committee concluded that a key component of a federal plan to enhance productivity performance is a comprehensive review of the corporate and personal income tax systems to ensure the incentives inherent in those systems are not counterproductive and result in the desired outcomes we all share.

Earlier this month, the committee heard thought-provoking evidence on demographic changes, which you brought to national attention as well, that will affect us in Canada over the next decade and how our society has to respond if we are to deal with this problem properly. It is clear to all of us that the demographic changes will have a huge impact on Canada's economy and could be disastrous if we do not heed the call to action now.

Our forthcoming report will recommend actions that the federal government may take to avoid what some consider a potential ticking time bomb. I call that the economic ticking time bomb.

In the next few weeks the committee will hear from experts on Canada's domestic and interprovincial trade barriers. We have heard complaints that the Canadian economy is too fragmented and lacks the efficiency to be truly productive. We will continue our focus on productivity when we hear from witnesses about pulling down the barriers to internal trade and the changes that are needed to enhance productivity here at home.

Today, as we hear from the Governor and the Deputy Governor of the Bank of Canada, we know they are certainly in a position to discuss many of the issues that have preoccupied this committee in the last year or so.

Before turning to the governor and his deputy, I want to remind all those who are watching us live over the Internet and on CPAC that we want your input, too. The issues discussed today have a significant impact on the economy as a whole. If you have any comment whatsoever on something you are seeing and hearing today, we urge you to send us an email at [banking-banques@sen.parl.gc.ca](mailto:banking-banques@sen.parl.gc.ca). That address, which I have not described very well, will be shown on the screen several times during the course of our discussions.

Welcome, governor, and Mr. Jenkins.

Les membres de notre comité suivent attentivement vos déclarations, monsieur le gouverneur. Vous comparez habituellement deux fois par année devant notre comité, accompagné du sous-gouverneur. Nous nous en réjouissons.

Cette année, le comité a été actif dans certains dossiers clés qui touchent l'économie dans son ensemble. Au printemps, le comité a complété une étude sur la productivité, dont vous avez fait mention dans votre dernier rapport. J'espère que nous en discuterons aujourd'hui. Dans notre rapport déposé en juin, le comité a conclu qu'un élément clé d'un plan fédéral visant à renforcer la productivité est un examen approfondi du régime fiscal touchant les sociétés et les particuliers afin de s'assurer que les mesures incitatives intrinsèques à ce système ne sont pas nuisibles et qu'elles débouchent au contraire sur les résultats que nous souhaitons tous.

Au début du mois, le comité a entendu un témoignage qui nous a donné matière à réflexion sur l'évolution démographique, phénomène que vous avez vous aussi porté à l'attention nationale et qui aura une incidence pour nous, au Canada, au cours de la prochaine décennie, et sur la manière dont notre société doit réagir à ce changement si nous voulons nous attaquer correctement à ce problème. Il est clair pour nous tous que les changements démographiques auront une immense incidence sur l'économie canadienne et pourraient être catastrophiques si nous ne passons pas à l'action tout de suite.

Dans notre prochain rapport, nous recommanderons des mesures que le gouvernement fédéral pourrait prendre pour éviter ce que certains qualifient de bombe à retardement. J'appelle cela la bombe à retardement économique.

Au cours des prochaines semaines, le comité entendra des experts sur les barrières commerciales intérieures et interprovinciales au Canada. Nous avons entendu des plaintes selon lesquelles l'économie canadienne est trop fragmentée et pas suffisamment efficace pour être vraiment productive. Nous allons continuer d'avoir à l'esprit la productivité quand nous entendrons des témoins qui viendront nous parler du démantèlement de ces barrières au commerce intérieur et des changements qui sont nécessaires pour renforcer la productivité chez-nous.

Nous entendrons aujourd'hui le gouverneur et le sous-gouverneur de la Banque du Canada et nous savons qu'ils sont certainement en mesure de discuter de beaucoup des questions qui préoccupent notre comité depuis environ un an.

Avant de céder la parole au gouverneur et à son collaborateur, je veux rappeler à tous ceux qui suivent nos travaux en direct sur Internet et sur CPAC que nous voulons connaître votre point de vue également. Les questions dont nous discuterons aujourd'hui ont une profonde incidence sur l'économie dans son ensemble. Si vous avez des commentaires quelconque sur ce que vous entendrez et verrez aujourd'hui, je vous exhorte à nous envoyer un courriel à l'adresse suivante : [banking-banques@sen.parl.gc.ca](mailto:banking-banques@sen.parl.gc.ca). Cette adresse, que je n'ai pas très bien énoncée, paraîtra à l'écran plusieurs fois pendant nos discussions.

Je vous souhaite la bienvenue, monsieur le gouverneur, et à vous, monsieur Jenkins.

**David Dodge, Governor, Bank of Canada:** Thank you, Mr. Chairman. We at the bank do not have quite as long a history as this committee. In fact, it is probably about half the length of time this committee has been in existence. Nevertheless, I hope we can be of some help to you today.

We appreciate the opportunity to meet with you a couple of times a year following the release of our Monetary Policy Report. These meetings are helpful to us in getting your views. We hope they are helpful to you and to all Canadians in ensuring that people understand the objectives of monetary policy and the actions we take to achieve them.

When Mr. Jenkins and I appeared before you last April, we said that the economy appeared to be operating slightly below its production capacity. We did not expect it to get up to capacity until about the second half of 2006. However, in the Monetary Policy Report released last Thursday, we said that economic growth in the first half of this year has been a little stronger than we had previously expected. Indeed, the global and Canadian economies have continued to grow at a solid pace, and thus our economy now appears to be operating at its full production capacity.

The past and recent movements in energy prices, in the exchange rate for the Canadian dollar, along with competitive pressures from China and other newly industrialized economies, are giving rise to significant adjustments in the Canadian economy. Because of these adjustments and the slow growth of productivity in recent years, which you noted in your recent report, the bank has slightly reduced its estimate of potential output growth in Canada for 2005 and 2006.

We projected the economy will grow in line with this production potential, with growth averaging about 2.8 per cent this year, 2.9 per cent next year, and 3 per cent in 2007.

[Translation]

With the economy operating at capacity and with higher energy prices, pressures on consumer prices are somewhat stronger than they were at the time of the July *Monetary Policy Report Update*. Assuming energy prices evolve in line with currently prevailing futures prices, CPI inflation is projected to average near 3 per cent through the middle of 2006, before returning to the 2 per cent target in the second half of next year. Core inflation should remain below 2 per cent in coming months, returning to 2 per cent by mid-2006.

The bank raised its key policy interest rate to 3 per cent on October 18. In line with our outlook, some further reduction of monetary stimulus will be required to maintain a balance between

**David Dodge, gouverneur, Banque du Canada :** Merci, monsieur le président. Nous, à la banque, n'avons pas une tradition qui ne remonte pas tout à fait aussi loin que celle de votre comité. En fait, notre histoire est probablement environ deux fois moins longue que celle du comité. Néanmoins, j'espère pouvoir vous être de quelque utilité aujourd'hui.

Nous apprécions la possibilité que nous avons, deux fois l'an, de vous rencontrer à la suite de la parution du rapport sur la politique monétaire. Ces réunions nous sont utiles pour obtenir votre point de vue. Nous espérons qu'elles vous sont utiles, à vous et à tous les Canadiens, en aidant les gens à comprendre les objectifs de la politique monétaire et les mesures que nous prenons pour les atteindre.

Lorsque M. Jenkins et moi-même nous sommes présentés devant vous en avril, nous vous avons indiqué que l'économie semblait tourner un peu en deçà des limites de sa capacité de production. Nous ne nous attendions pas à ce qu'elle remonte à son plein potentiel avant le second semestre de 2006. Toutefois, dans le numéro du rapport sur la politique monétaire paru jeudi dernier, nous expliquons que la croissance économique a légèrement dépassé les prévisions au premier semestre de l'année. En effet, l'expansion des économies mondiale et canadienne s'est poursuivie à un rythme solide, et l'économie de notre pays semble maintenant fonctionner aux limites de sa capacité.

Les fluctuations passées et récentes des cours de l'énergie et des taux de change du dollar canadien, de même que la concurrence livrée par la Chine et les autres pays nouvellement industrialisés, donnent lieu à d'importants ajustements au sein de l'économie canadienne. Compte tenu de ces ajustements et de la faible progression de la productivité ces dernières années, que vous avez signalés dans votre récent rapport, la banque a légèrement réduit son estimation de la croissance de la production potentielle au Canada pour 2005 et 2006.

Nous prévoyons que l'économie progressera au même rythme que la production potentielle, ce qui représente une croissance moyenne d'environ 2,8 p. 100 cette année, 2,9 p. 100 l'année prochaine et 3 p. 100 en 2007.

[Français]

Étant donné que l'économie fonctionne à la limite de sa capacité et que les cours de l'énergie ont monté, les pressions à la hausse sur les prix à la consommation se sont un peu renforcées depuis la parution de la mise à jour de juillet. Si, comme on le suppose, les coûts de l'énergie s'alignent sur les prix actuels des contrats à terme, l'inflation mesurée se situera autour de 3 p. 100, en moyenne, jusqu'au milieu de 2006, puis elle redescendra à la cible de 2 p. 100 au deuxième semestre de l'an prochain. L'inflation mesurée par l'indice de référence devrait se maintenir sous 2 p. 100 au cours des prochains mois et remonter à 2 p. 100 d'ici le milieu de 2006.

La banque a haussé son taux directeur à 3 p. 100, le 18 octobre. À la lumière de notre projection, nous pensons qu'il faudra encore réduire le degré du taux monétaire pour maintenir

aggregate supply and demand over the next four to six quarters, and to keep inflation on target. Short-term risks to this projection appear to be balanced.

But as we look further out to 2007 and beyond, we see increasing risks that the unwinding of global economic imbalances could involve a period of weak world economic growth.

[English]

In light of this, the bank will continue to assess the adjustments and underlying trends in the Canadian economy as well as the balance of risks as we conduct monetary policy to keep inflation on target over the medium term.

Mr. Chairman, we would be happy to answer your questions.

**The Chairman:** Thank you, governor.

**Senator Tkachuk:** Welcome.

Mr. Dodge, newspapers reported that in your testimony to the House of Commons Finance Committee yesterday you said that there is no silver bullet that will solve Canada's productivity problem. My sense from that is that you would agree that there is also no one cause of that problem. The Conference Board of Canada has said that the low dollar made Canadian firms lazy and wrapped them in a false sense of security about productivity in this country.

Does the bank take any responsibility for creating that problem by maintaining its low-dollar policy during the 1990s?

**Mr. Dodge:** Senator, we read the report of this committee, and my summary of that report is basically that there is no single silver bullet. It was an extraordinarily useful report on productivity.

It is interesting that some of the years in which we had our best productivity performance were when the dollar was extraordinarily low. The Canada-U.S. exchange rate does move to reflect realities both in the real world and in the world of finance. It helped us through a difficult adjustment period in the 1990s, especially after 1997, when the price of raw materials fell precipitously following the Asian crisis. It was not unexpected that we would have a recovery in the Canada-U.S. exchange rate at a time when the price of many of our exports, in particular, raw materials, was very high.

**Senator Tkachuk:** I am not sure what that means. I will go on to my second question, and if I have a little time left, I will go back to the first.

l'équilibre entre l'offre et la demande globale au cours des quatre à six prochains trimestres et pour garder l'inflation au niveau visé. Les risques à court terme, qui entourent ces prévisions, semblent équilibrés.

Toutefois, le risque que la correction du déséquilibre économique mondial s'accompagne d'une période de faible expansion à l'échelle internationale nous semble plus grand à partir de 2007.

[Traduction]

À la lumière de ce qui précède, la banque continuera d'évaluer les ajustements et les tendances sous jacentes au sein de l'économie canadienne, ainsi que la résultante des risques, afin de mener la politique monétaire de manière à atteindre l'objectif visé pour l'inflation à moyen terme.

Monsieur le président, nous nous ferons maintenant un plaisir de répondre à vos questions.

**Le président :** Merci, monsieur le gouverneur.

**Le sénateur Tkachuk :** Bienvenue à vous.

Monsieur Dodge, les journaux ont rapporté que durant votre témoignage devant le Comité des finances de la Chambre des communes hier, vous avez dit qu'il n'y a pas de solution magique qui va résoudre le problème de productivité du Canada. J'en déduis que vous conviendrez qu'il n'y a pas non plus une seule et unique cause de ce problème. Le Conference Board du Canada a déclaré que la faiblesse du dollar avait rendu les entreprises canadiennes paresseuses et leur avait donné une fausse impression de sécurité quant à la productivité de notre pays.

La banque assume-t-elle une responsabilité quelconque à l'égard de ce problème qu'elle aurait contribué à créer en appliquant dans les années 1990 sa politique de dévalorisation du dollar?

**M. Dodge :** Sénateur, nous avons lu le rapport de votre comité, et j'en retiens qu'il n'y a essentiellement pas de solution magique unique. C'était un rapport sur la productivité extraordinairement utile.

Il est intéressant de constater que certaines des années au cours desquelles notre productivité a été à son meilleur ont été celles où le cours du dollar était extrêmement bas. Le taux de change Canada-États-Unis évolue en fonction à la fois des réalités dans le monde réel et dans le monde des finances. Cela nous a aidés à traverser une période d'adaptation difficile, au cours des années 1990, surtout après 1997, lorsque le prix des matières premières s'est effondré au lendemain de la crise asiatique. Il n'était pas imprévu que nous ayons une relance du taux de change Canada-États-Unis au moment où le prix de beaucoup de nos exportations, et particulièrement des matières premières, était très élevé.

**Le sénateur Tkachuk :** Je ne suis pas sûr de comprendre. Je vais passer à ma deuxième question et, s'il me reste un peu de temps, je reviendrai à la première.

You said yesterday that one of the sectors you watch closely and worry about is the financial service sector, which has done surprisingly badly over the last number of years. How much of the blame for that would you attribute to the government's continuing indecision on large-bank mergers?

**Mr. Dodge:** First, we are just starting our work on this and it is not absolutely clear why our performance, certainly relative to performance in the United States in this sector, has not been as strong as we might have expected. In part, it could be statistical illusion. In part, it could be because the mix of the sectors is rather different in the two countries. In part, it could be, as you suggest, that there are rules here in Canada preventing the sector's productivity from growing as rapidly as possible. We do not know the answer to that at the moment, and that is why we are engaging in some work to try to find the answer.

**Senator Tkachuk:** Going back to my first question, we have discussed that matter at length in this committee and many times with former Governor Thiessen. Many of us said that this continuing low-dollar policy would result in productivity problems in the future, which is precisely what has happened. Does the bank take no responsibility for it? Does the bank say that this low-dollar policy did not cause the productivity problems at all? If not, what is causing them?

**Mr. Dodge:** First, to be clear, in monetary policy we have one instrument and one target, and that target is to keep inflation at about 2 per cent over the medium term. In order to achieve that goal, we absolutely require a flexible exchange rate. Therefore, we do not target the exchange rate. We target inflation, and the exchange rate will move over time in line with fundamentals, as we outlined in the January MPR, but from time to time there can be other factors that cause it to move. Clearly, when there are other factors causing it to move, we have to take that into account as we set monetary policy.

[Translation]

**Senator Massicotte:** First of all, I would like to thank you, Mr. Jenkins and Mr. Dodge, on behalf of the committee, for being here today. Your testimony is always appreciated. You are a valuable source of information for us and for our viewers.

In answer to the question by Senator Tkachuk, and as your report indicates on page 2, CPI inflation is at about 2 per cent, and will remain at that level, and perhaps drop even lower in the course of 2006. However, your statements imply that interest rates will continue to go up.

Vous avez dit hier que l'un des secteurs que vous surveillez de près et qui vous préoccupe est le secteur des services financiers, qui, étonnamment, a fait piètre figure ces dernières années. Dans quelle mesure attribuez-vous cette mauvaise performance à l'indécision continue du gouvernement relativement aux fusions des grandes banques?

**M. Dodge :** Je précise d'abord que nous commençons à peine notre travail sur ces questions et que nous ne discernons pas clairement du tout pourquoi notre performance, relativement en tout cas à la performance de ce secteur aux États-Unis, n'a pas été aussi vigoureuse qu'on aurait pu s'y attendre. Cela pourrait, en partie, être dû à une illusion statistique. Toujours en partie, cela pourrait être parce que la composition du secteur est nettement différente dans les deux pays. Ce pourrait aussi être, toujours en partie, comme vous le dites, qu'il y a des règles ici, au Canada, qui empêchent la productivité du secteur de croître aussi rapidement que possible. Nous ne connaissons pas la réponse à cela pour l'instant, et c'est pourquoi nous faisons ce travail. Nous tâchons de trouver la réponse.

**Le sénateur Tkachuk :** Je reviens à ma première question. Nous avons longuement discuté de cette question au sein de ce comité-ci et, à de nombreuses reprises, avec l'ex-gouverneur, M. Thiessen. Nous avons été nombreux à dire que cette politique persistante de dévalorisation du dollar entraînerait des problèmes de productivité à l'avenir, et c'est précisément ce qui s'est produit. La banque n'accepte-t-elle aucune responsabilité à cet égard? La banque dit-elle que cette politique de faible valeur du dollar n'a pas du tout causé les problèmes de productivité que nous connaissons? Sinon, qu'est-ce qui les cause?

**M. Dodge :** Tout d'abord, soyons clairs, en matière de politique monétaire nous n'avons qu'un seul instrument et qu'un seul objectif. Cet objectif, c'est de maintenir l'inflation à environ 2 p. 100 à moyen terme. Pour parvenir à ce résultat, il nous faut absolument un cours de change flottant. Nous ne visons donc pas le taux de change. Nous prenons pour cible le niveau d'inflation, et le taux de change évolue au fil du temps en fonction des fondamentaux, comme nous l'avons dit dans le RPM de janvier, bien que, de temps en temps, il puisse y avoir d'autres facteurs qui le font évoluer. Il est évident que, lorsqu'il y a d'autres facteurs qui le font évoluer, nous devons les prendre en ligne de compte pour établir notre politique monétaire.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** Permettez-moi tout d'abord, monsieur Jenkins, monsieur Dodge, de vous remercier, un nom du comité, de votre présence ici aujourd'hui. Votre témoignage est toujours apprécié. Vous êtes pour nous et pour nos auditeurs une source d'information précieuse.

En réponse à la question du sénateur Tkachuk, et comme votre rapport l'indique à la page deux, l'indice de référence est d'environ 2 p. 100, il demeurera à ce niveau et peut-être même atteindra un niveau inférieur au cours de l'année 2006. Cependant, votre rapport laisse croire que les taux d'intérêt continueront d'augmenter.

Why will interest rates go up, since you appear to be saying that CPI inflation will drop below the 2 per cent target?

**Mr. Dodge:** I will begin answering your question, then let Mr. Jenkins comment as well.

As you know, we always have to look not at the current situation but at the future, because the impact of monetary policy takes some time — generally 18 to 24 months — to make itself felt.

Looking to the future, we would say that, if our projections for Canadian economic growth turn out to be correct, there could be upward pressure on inflation. As a result, we have to act now to prevent or reduce those pressures, and keep future inflation at 2 per cent.

Mr. Jenkins might like to add something to that.

**Paul Jenkins, Senior Deputy Governor, Bank of Canada:** As the governor pointed out, future inflation is a crucial factor in the application of monetary policy. With an economy operating near goods and services output capacity, it is important for interest rates to remain at a level that keeps things in balance, that maintains a balance between supply and demand in the economy.

We should also bear in mind that the total CPI is the goal when we apply monetary policy. At present, total CPI inflation is at 3 per cent.

**Senator Massicotte:** Recent reports indicate that consumer debt is extremely high. Economic transfers are based more on consumer spending than on corporate investment in our society.

However, other reports note that, for a typical household, equity is higher and savings have declined enormously. Some reports even indicate negative savings.

What is the impact of consumer debt on the economy, and what are the foreseeable repercussions of higher interest rates?

**Mr. Dodge:** Two years ago, we published a study on the growth of mortgage debt and concluded that households' debt-to-income ratio was extremely high, while the capacity to service the debt is, at present, below the average for the past 20 years.

Interest rates could go up by 100 or even 200 basis points before reaching the point where the percentage of household income going to debt service hits the average of the past two decades.

On average, we felt there was no difficulty or risk for households.

Pourquoi les taux d'intérêt augmenteraient-ils, puisque vous semblez indiquer que l'indice de référence atteindra un niveau inférieur au taux de 2 p. 100 visé?

**M. Dodge :** Je commencerai à répondre à votre question, puis je céderai la parole à M. Jenkins.

Comme vous le savez, nous devons toujours considérer non pas le présent mais l'avenir, car les effets de la politique monétaire prennent un certain temps à se faire sentir, soit entre 18 et 24 mois.

En considérant l'avenir, si notre projection pour la croissance de l'économie canadienne s'avère juste, les pressions risquent de se trouver à la hausse sur l'inflation. Par conséquent, il faut agir dès maintenant pour éviter ou réduire ces pressions et garder l'inflation future à 2 p. 100.

Monsieur Jenkins voudra peut-être ajouter à mes propos.

**Paul Jenkins, premier sous-gouverneur, Banque du Canada :** Comme le gouverneur l'a souligné, l'inflation à venir est cruciale pour l'application de la politique monétaire. Avec une économie qui opère près de sa capacité de production de biens et services, il est important que les taux d'intérêt demeurent à un niveau qui maintienne l'équilibre, dans l'économie, entre l'offre et la demande.

Notons également que l'IPC global est le but pour l'application de la politique monétaire. En ce moment, le taux d'inflation de l'IPC global se situe à 3 p. 100.

**Le sénateur Massicotte :** Des rapports récents indiquent que le taux d'endettement des consommateurs est très élevé. Les transferts économiques se basent davantage sur le consommateur qui dépense que sur l'investissement corporatif de notre société.

D'autres rapports notent cependant que le niveau d'équité de la famille typique est plus élevé et que le taux d'épargne, quant à lui, a énormément diminué. Certains rapports indiquent même un rendement négatif.

Quel est l'impact de l'endettement des consommateurs sur l'économie et quelles sont les conséquences prévisibles d'une hausse des taux d'intérêt?

**M. Dodge :** Il y a deux ans, nous avons publié une étude sur la croissance de l'endettement sur hypothèque et nous avons conclu que le niveau d'endettement par rapport au revenu des ménages est très élevé et que la capacité de payer les intérêts sur les dettes est, à ce moment-ci, inférieure que la moyenne des 20 dernières années.

On peut envisager une hausse de 100 ou même 200 points de base des taux d'intérêt avant d'en arriver à une situation où le pourcentage du revenu des ménages, consacré au service de la dette, atteigne le niveau moyen des deux dernières décennies.

En moyenne, nous avons conclu qu'il n'existait pas de difficulté ou de risque pour les ménages.

[English]

**Senator Angus:** Welcome, gentlemen, it is always a pleasure to have you here. As the chairman said, we have some time constraints, so let me get to the point on a couple of issues.

You are probably familiar, governor, with this article that appeared on the front page of the *Financial Post* on December 27 of last year, when you were praised for raising business concerns and bringing issues into focus that perhaps were not being dealt with at the political level.

**The Chairman:** Do you want that to be part of the written record?

**Senator Angus:** Absolutely.

**The Chairman:** So it is not ripped out of context.

**Senator Angus:** I would read this part, which is in context. It is about the governor's pronouncements on the country's lacklustre record on productivity.

The government's failure to indicate whether or not it will allow bank mergers, and Canada's poor reputation abroad on securities regulation, may not be what Paul Martin, the Prime Minister, and the governing Liberals want to hear. But economic observers are thrilled that someone with Mr. Dodge's presence is willing to talk about issues that others would rather skirt.

**The Chairman:** Governor, we all agree with the last statement for sure.

**Senator Angus:** You are familiar with this article. You have no problems with it, I take it?

**Mr. Dodge:** We have to call things as we see them.

**Senator Angus:** The point I wanted to make, to see if you and the deputy governor would agree, is you stated before us a number of times that the only technical tool you have to help manage the economy and try to ensure the stability and integrity of our financial system is monetary policy. To supplement that, I suggest, you have another ability, which you are exercising, namely, to speak out on various issues and say how you view things at the moment — as you did yesterday on productivity and as you did here on bank mergers at our April meeting.

One of the subjects we are concerned about today is income trusts. You may have noted we held hearings here on September 28 and 29. Many witnesses told us that the issue had originally been raised by the Bank of Canada. We were led to a major paper that was issued by your organization as early as the beginning of 2003. In the context of the need for certainty and stability in our economy — which you have repeated

[Traduction]

**Le sénateur Angus :** Messieurs, je vous souhaite la bienvenue. Nous sommes toujours ravis de vous recevoir ici. Comme l'a dit le président, nous avons des contraintes de temps. Je vais donc entrer dans le vif du sujet et aborder deux ou trois questions.

Monsieur le gouverneur, vous êtes probablement au courant de l'article publié en première page du *Financial Post* du 27 décembre de l'an dernier, où l'on vous félicitait pour avoir traité des préoccupations des entreprises et avoir mis en relief certaines questions dont la classe politique ne s'occupait pas.

**Le président :** Voulez-vous que ce document fasse partie du compte rendu écrit?

**Le sénateur Angus :** Absolument.

**Le président :** De cette façon, il ne sera pas cité hors contexte.

**Le sénateur Angus :** Je voudrais vous en lire une partie, qui est en contexte. Elle porte sur les déclarations du gouverneur au sujet du bilan médiocre de notre pays en matière de productivité.

L'incapacité du gouvernement à indiquer s'il autorisera ou non les fusions de banques et la mauvaise réputation du Canada à l'étranger en matière de réglementation des valeurs ne font peut-être pas partie des choses dont Paul Martin, le premier ministre, et les autres libéraux au pouvoir veulent entendre parler. Toutefois, les observateurs économiques sont ravis de voir qu'une personne ayant l'importance de M. Dodge soit prête à parler de questions que d'autres préféreraient éviter.

**Le président :** Monsieur le gouverneur, nous sommes certainement tous d'accord avec cette déclaration.

**Le sénateur Angus :** Vous connaissez cet article. Si je comprends bien, vous ne contestez pas ce qui y est dit?

**M. Dodge :** Nous devons dire les choses comme nous les percevons.

**Le sénateur Angus :** Ce que je tiens à dire, pour voir si vous et le sous-gouverneur en conviendrez, c'est que vous avez déclaré devant nous à de nombreuses occasions que le seul outil technique à votre disposition pour gérer l'économie et pour essayer d'assurer la stabilité et l'intégrité de notre système financier, c'est la politique monétaire. Pour compléter cela, selon moi, vous avez un autre outil, dont vous vous servez d'ailleurs, à savoir la capacité de vous exprimer sur diverses questions et de dire comment vous envisagez les choses à ce moment-là, comme vous l'avez fait hier s'agissant de la productivité et comme vous l'avez fait ici, sur les fusions des banques, lors de notre réunion d'avril.

Une des questions qui nous préoccupent aujourd'hui, ce sont les fiducies de revenu. Vous aurez peut-être noté que nous avons tenu des audiences ici les 28 et 29 septembre. De nombreux témoins nous ont dit qu'à l'origine, c'est la Banque du Canada qui avait soulevé la question. On nous a renvoyé à un grand document publié par votre organisme déjà au début de 2003. Dans le contexte de la nécessité d'assurer la certitude et la stabilité

many times — could you share your views on how this income trust issue was presented, and how it, perhaps unfortunately, led to some uncertainty and instability in the marketplace?

**Mr. Dodge:** I have real difficulty doing that, senator. Other than the research that we did earlier this decade and some experience in tax policy back in the 1980s I do not have the range of knowledge to comment.

**Senator Angus:** Within your range of knowledge — which, like the new head of the Federal Reserve designate, includes your Princeton background — I am sure you could share with us at least some wisdom on the income trust issue. It is out there front and centre. It is on the front pages nearly every day. It is an issue that needs to be dealt with. What does the bank think about it?

**Mr. Dodge:** As I said, we have done no recent work. I can only look back. Initially, the legislation was written essentially with respect to real estate investment trusts and royalty trusts. The analysis we went through back in the 1980s was that this would provide a little balance in the system so that there was not the pressure for companies that had substantial real estate holdings to do further investment; or, on the oil side, that there was not the pressure on companies to punch additional holes in the ground simply because they had cash flow. In that sense, I think the idea of an income trust was a sensible one to try to have a level playing field.

Obviously, since that time, and especially over the past few years, the use of this vehicle has spread much more widely. Frankly, we have not done work on the impact of that, in terms of investment and neutrality, on that wider field. I would think, from the work we had done earlier with respect to the areas where it was originally targeted, that it still makes sense in levelling the playing field. However, I have a real difficulty commenting much beyond that; I just have not done the work.

**Senator Moore:** My first question also touches on the matter of income trusts. I read the report. It talks about strong productivity; growth is key to income and crucial to increased productivity in coming years to counteract a shrinking workforce. As I understand the income trust concept, the money is stripped out of the company and distributed to the trust unit holders.

We had hearings about that and concern was expressed by a number of people that monies were not left in these companies to invest in plant and equipment, which would lead to more efficient productivity. Have you looked at that and do you have any comment to make?

dans notre économie — principe que vous avez énoncé à de nombreuses reprises — pouvez-vous nous dire comment cette question des fiducies de revenu a été présentée et comment, peut-être malheureusement, elle a mené à une incertitude et une instabilité dans le marché?

**M. Dodge :** J'aurai beaucoup de difficulté à faire cela, sénateur. Exception faite de la recherche que nous avons effectuée au début de la décennie actuelle et d'une petite expérience en politique sociale dans les années 1980, je n'ai pas vraiment les connaissances nécessaires pour traiter de cette question.

**Le sénateur Angus :** Tout en restant dans les limites de votre savoir — qui, à l'instar du nouveau président désigné de la réserve fédérale américaine, inclut des études à Princeton — je suis sûr que vous pouvez au moins faire quelques déclarations perspicaces sur la question des fiducies de revenu. C'est une question à laquelle on ne peut pas échapper. Elle fait la une des journaux pratiquement tous les jours. C'est un dossier qu'il faut régler. Qu'en pense la Banque du Canada?

**M. Dodge :** Je le répète, nous n'avons fait aucune étude récente là-dessus. Je ne peux voir les choses qu'en rétrospective. À l'origine, les mesures législatives visaient essentiellement les fonds fiduciaires de placements immobiliers et les fonds de redevances. L'analyse que nous avons faite au cours des années 1980 nous portait à croire que cela rééquilibrerait le système de sorte que les entreprises qui avaient un portefeuille immobilier important ne se sentent pas poussées à faire encore plus de placements ou que les pétrolières ne se sentent pas obligées de creuser des trous supplémentaires dans le sol simplement parce qu'elles disposent de liquidités. De ce point de vue, je crois que l'idée d'une fiducie de revenu était logique, puisqu'elle permettait d'égaliser les chances.

Manifestement, depuis l'époque, et surtout au cours des dernières années, l'utilisation de cet instrument s'est considérablement répandue. Franchement, nous n'avons pas fait de travail sur l'incidence de ce phénomène à si vaste échelle, du point de vue des placements et de la neutralité. D'après les études que nous avons faites plus tôt, relativement aux secteurs que nous visions à l'origine, je crois que cet instrument reste encore utile pour égaliser les chances entre les investisseurs. Toutefois, j'éprouve une très nette difficulté à en dire plus. Je n'ai simplement pas étudié la question.

**Le sénateur Moore :** Ma première question concerne également les fiducies de revenu. J'ai lu le rapport. On y parle d'une productivité forte. La croissance est essentielle pour les revenus et elle est cruciale pour parvenir à une productivité accrue au cours des années à venir afin de contrebalancer la réduction de la main-d'œuvre. Si je comprends bien le concept des fiducies de revenu, l'argent est retiré à l'entreprise et distribué aux détenteurs de parts du fonds fiduciaire.

Nous avons tenu des audiences à ce sujet et diverses personnes ont dit craindre que ces entreprises se trouvent démunies de l'argent à investir dans l'usine et dans le matériel, investissement qui aurait mené à de meilleurs niveaux de productivité. Avez-vous examiné cela et avez-vous des observations à faire là-dessus?

**Mr. Dodge:** As I said in reply to Senator Angus' question, we looked at it quite specifically in relation to two areas. One was the oil and gas and natural resource industry and one was related to the real estate industry.

**Senator Moore:** You did not look at all the manufacturing companies?

**Mr. Dodge:** No. We have not done a detailed analysis on that.

**Senator Moore:** Do you intend to do that?

**Mr. Dodge:** I do not think we have plans to do that. That is the province of the Minister of Finance.

**Senator Moore:** Up to the cessation of pre-rulings, the listings were ever increasing on the Toronto Stock Exchange and became a larger and larger portion. Maybe it is just for the Minister of Finance. However, if you looked at the other aspects, I do not know why you would not look at that in terms of the decreasing productivity dilemma that you see us facing.

**Mr. Dodge:** Our focus has been on capital markets and their efficiency. One of the questions that we have asked ourselves, and continue to work on, is about the fact that we do not have a high yield market here in Canada such as exists in the United States. Indeed, many non-investment grade companies in Canada that need to raise debt find themselves going to the United States.

A high yield market, in some sense, deals with some of the same capital needs that the income trust market deals with. They are very different vehicles, but in some sense, they are supplying capital to non-investment grade industry, although the mechanisms are different. When we examined why we do not have a strong non-investment grade or junk bond market here in Canada, we discovered that in part, it was the appetite on the buy side; that is, there was not the appetite on the buy side for this kind of debt to the same extent that there is in the United States market. Second, generally, our companies were smaller. Consequently, their issues would have been \$100 million or \$150 million. That was rather small potatoes and that market seemed to function better for larger companies.

**Senator Moore:** On page 15, box 2 of your report, you state that:

The recent productivity slump reflects a marked slowing in both capital deepening and efficiency gains from using capital and labour.

Why less investment in capital? Is the non-availability of funds such as might be caused by the income trust situation or is it just people are not offering securities, are not offering debt, or people

**M. Dodge :** Comme je l'ai dit en répondant à la question du sénateur Angus, nous considérons cela précisément dans deux domaines. L'un est le secteur du pétrole, du gaz et des ressources naturelles, le second concerne le secteur de l'immobilier.

**Le sénateur Moore :** Vous n'avez pas considéré le secteur manufacturier?

**M. Dodge :** Non. Nous n'avons pas fait d'analyse détaillée de ce secteur.

**Le sénateur Moore :** Avez-vous l'intention de le faire?

**M. Dodge :** Nous n'avons pas l'intention de le faire. C'est dans les compétences du ministre des Finances.

**Le sénateur Moore :** Jusqu'à la cessation des décisions anticipées, les inscriptions à la cote de la Bourse de Toronto augmentaient rapidement et sont devenues une partie importante. Peut-être que cela relève simplement du ministre des Finances. Cependant, si vous considérez les autres aspects, je ne vois pas pourquoi vous ne pouvez considérer cela par rapport au dilemme auquel nous faisons face, c'est-à-dire une diminution de la productivité.

**M. Dodge :** Nous nous sommes penchés essentiellement sur les marchés financiers et leur efficacité. L'une des questions que nous nous sommes posée, et sur laquelle nous continuons de travailler, est la question de savoir pourquoi il n'existe pas de marché financier lucratif au Canada, tel qu'il existe aux États-Unis. De nombreuses sociétés canadiennes n'ayant pas une cote élevée de solvabilité, quand elles ont besoin de trouver du capital, vont vers les États-Unis.

Dans un certain sens, un marché lucratif comble les mêmes besoins en capitaux que ceux comblés par le marché des fiducies de revenu. Ce sont deux outils très différents, mais dans un certain sens, ils fournissent du capital à une industrie composée de sociétés n'ayant pas une cote élevée de solvabilité, même si leurs mécanismes sont différents. Lorsque nous avons essayé de comprendre pourquoi nous n'avons pas un marché d'obligations à haut risque ou d'investissements de sociétés sans cote élevée de stabilité ici au Canada, nous avons découvert que cela découle en partie de l'appétit d'achat, c'est-à-dire, il n'y avait pas le même appétit d'achat pour ce type d'émissions qu'il y a sur le marché américain. Deuxième chose, d'une manière générale, nos sociétés sont plus petites. Par conséquent, leurs émissions seraient de 100 à 150 millions de dollars. Ce sont de petites sommes sur ce marché et il semble mieux fonctionner pour de grosses sociétés.

**Le sénateur Moore :** À la page 17, note technique 2 de votre rapport, vous affirmez :

L'essoufflement récent de la productivité reflète un net ralentissement de l'intensification du capital et des gains et des gains d'efficacité tirés de l'utilisation du capital et du travail.

Pourquoi un moindre investissement en capital? Est-ce que le fait que les fonds ne sont pas disponibles pourrait être causé par le fait qu'il existe des fiducies de revenu, ou bien les gens n'offrent

do not want to buy it? If we have a need for increased productivity, why are we not doing something about it, namely, encouraging reinvestment?

**The Chairman:** To put it in a framework of incentives, targeted incentives, so we attract capital in that fashion?

**Senator Moore:** Thank you, Mr. Chairman.

**Mr. Dodge:** Our models for the Canadian economy are models for the American economy. When we look around the world at the moment, we find that in North America, Europe and Japan, investment seems to be running below what one might have expected normally and what our models would predict, given that investment in plant and equipment.

Canada, the United States, Europe and Japan all seem to be running somewhat below what one would expect at this time. Given the growth in demand, given the fact that interest rates are low, that liquidity in markets is very high, one would have expected somewhat higher levels of investment in all countries than we have seen. It is difficult to understand why we have not seen this, but it is not unique to Canada.

**Senator Oliver:** My question is a bit different from some of the others, but it is an extension of the first part of Senator Angus' question.

It concerns your mandate. You have a difficult job as governor because you are independent. However, some academics and writers are saying that perhaps your mandate, as defined by the Bank Act, is being enlarged. Others say perhaps you are construing it narrowly with the emphasis on inflation targets. Under the Bank Act, you have the power to regulate credit and currency; to control and protect the national monetary unit, which is monetary policy; and at the end there is this phrase, "promote generally the economic welfare of Canada." That is the phrase that seems to give you a lot of discretion.

Have recent circumstances prompted you to change the way you interpret your various mandates under the Bank Act?

What prompts me to ask my question is that Terry Corcoran, of *The National Post*, wrote on June 1, 2005 about his view of the way you are construing your mandate. He said:

Under Mr. Dodge, of course, the line between Liberal and Bank of Canada policy has become ever so blurry. The bank is supposed to be an independent agency distanced from political power. Its job is to implement the core of its narrow legal mandate, keep inflation down. In recent years, however, the bank has issued pronouncements on any number of issues in which it has

pas de valeurs mobilières, d'émissions, ou bien est-ce que les gens ne veulent pas les acheter? Si nous avons besoin de stimuler la productivité, alors pourquoi ne faisons-nous rien à ce propos, par exemple, encourager le réinvestissement?

**Le président :** Intégrer tout cela à un cadre d'incitatifs, d'incitatifs ciblés, de sorte à attirer le capital de cette façon?

**Le sénateur Moore :** Merci, monsieur le président.

**M. Dodge :** Nos modèles pour l'économie canadienne sont des modèles pour l'économie américaine. Si vous considérez ce qui se passe dans le monde en ce moment, en Amérique du Nord, en Europe et au Japon, les investissements sont en deçà de ce que nous pourrions nous attendre à avoir et en deçà de ce que nos modèles pourraient prédire, étant donné l'investissement en immobilisations.

Le Canada, les États-Unis, l'Europe et le Japon ont tous moins d'investissements que ce à quoi ils s'attendaient actuellement. Étant donné la croissance de la demande et le fait que les taux d'intérêt sont faibles, cette liquidité des marchés est très importante et on s'attendrait à voir des niveaux d'investissement plus élevés dans ces pays que nous l'avons à l'heure actuelle. C'est difficile de comprendre pourquoi il n'y a pas plus d'investissements, mais cela n'est pas propre au Canada.

**Le sénateur Oliver :** Ma question est un petit peu différente de celle des autres, mais elle est un développement de la première partie de la question du sénateur Angus.

Cela a rapport avec votre mandat. Votre travail de gouverneur est difficile, parce que vous êtes indépendant. Cependant, certains universitaires et certains auteurs disent que peut-être votre mandat, tel que défini par la Loi sur les banques, est plus large. D'autres disent que peut-être vous l'interprétez trop étroitement, en soulignant surtout les cibles de l'inflation. En vertu de la Loi sur les banques, vous avez le pouvoir de réglementer le crédit et la monnaie, de contrôler et de protéger l'unité monétaire nationale, qui constitue la politique monétaire, et à la fin, on trouve le passage : « d'une manière générale, promouvoir le bien-être économique du Canada ». Ce passage semble vous donner beaucoup de pouvoir discrétionnaire.

Est-ce que les circonstances récentes vous ont poussé à changer votre interprétation des divers mandats que vous avez en vertu de la Loi sur les banques?

Ce qui me pousse à poser la question, c'est ce qu'a écrit Terry Corcoran, dans le *National Post* du 1<sup>er</sup> juin 2005, à propos de la façon dont vous interprétez votre mandat :

Sous le règne de M. Dodge, bien sûr, la limite entre la politique libérale et la politique de la Banque du Canada est de plus en plus vague. La banque est censée être une agence indépendante distancée du pouvoir politique. Son travail est de mettre en œuvre le cœur de son mandat juridique restreint, juguler l'inflation. Récemment, cependant, la banque a fait des déclarations sur un certain

zero responsibility. We have had remarks on corporate governance, securities regulations, child care, bank mergers, pension reform. Now, Mr. Dodge has begun commenting on China.

What do you think of Mr. Corcoran's interpretation of your mandate and can you tell us how you draw the line to keep within the mandate as you see it?

**Mr. Dodge:** I would never deign to comment on the irresponsible approach to life that he takes.

Let me talk about —

**The Chairman:** Governor, would you like to rephrase that? You may pay for that.

**Mr. Dodge:** I use "irresponsible" in the dictionary sense of the word, but let me come directly to the question of how we deal with it.

First, with respect to monetary policy, we have learned from bitter experience over time here in Canada, and from observation of other countries, that probably the best thing that we can do is to try to anchor inflation expectations. We do that through an agreement with the government that we will aim to keep inflation at 2 per cent over the medium term. That is the narrow job of monetary policy. However, as you read absolutely correctly, the Bank Act is written in rather broader terms.

We attempt to fulfill that broader mandate and to help us do our job in fulfilling our monetary policy mandate by conducting research in a number of areas that have impacts on the economy — in particular, across capital markets, because that is the precise domain in which we work.

Obviously, we cannot do our job in terms of monetary policy without understanding the functioning of the Canadian economy, understanding capacity and, hence, the nature of productivity. We cannot do our job without understanding the functioning of labour markets. We must look at the real economy as well as the financial economy in order to come to the best judgments we can on how to run monetary policy to stay on track.

Of course, we have other jobs — we are the government's banker and so on — but in terms of monetary policy, that is our job.

We do have to cover a wide range of territory in our research.

nombre de questions pour lesquelles elle n'a aucune responsabilité. Nous avons eu des remarques concernant la gouvernance des sociétés, la réglementation des valeurs mobilières, la garde des enfants, les fusions bancaires, la réforme des retraites. Maintenant, M. Dodge a commencé à exprimer des commentaires sur la Chine.

Que pensez-vous de l'interprétation de M. Corcoran de votre mandat et pouvez-vous nous dire comment vous marquez les limites afin que vous restiez justement dans les limites de votre mandat tel que vous le concevez?

**M. Dodge :** Je ne me permettrai pas de commenter sur l'approche irresponsable qu'il prend vis-à-vis de la vie.

Laissez-moi plutôt dire...

**Le président :** Monsieur le gouverneur, pouvez-vous reformuler ce que vous venez de dire? Vous allez sinon devoir payer pour ce genre de déclaration.

**M. Dodge :** J'utilise le terme « irresponsable » dans le sens qu'en donne le dictionnaire, mais permettez-moi de répondre directement à la question sur les mesures que nous prenons.

Tout d'abord, en ce qui concerne la politique monétaire, nous avons appris d'une expérience difficile ici au Canada au cours des années et de l'observation que nous avons faite d'autres pays, que le mieux que nous puissions faire est d'essayer d'ancrer les attentes à l'égard de l'inflation. Nous faisons cela par l'intermédiaire d'un accord avec le gouvernement, à savoir que nous allons tenter de maintenir l'inflation à 2 p. 100 à moyen terme. Il s'agit du travail restrictif de la politique monétaire. Cependant, la Loi sur les banques est écrite en termes plutôt généraux, comme vous l'avez constaté.

Nous essayons de remplir ce mandat plus large et pour nous aider à remplir notre mandat de politique monétaire, nous effectuons des recherches dans un certain nombre de domaines qui affectent directement l'économie, en particulier, dans les marchés financiers, parce que c'est le domaine précis dans lequel nous travaillons.

Manifestement, nous ne pouvons effectuer un travail sur la politique monétaire sans comprendre le fonctionnement de l'économie canadienne, sans comprendre la capacité et donc la nature de la productivité. Nous ne pouvons faire notre travail sans comprendre le fonctionnement du marché du travail. Nous devons considérer l'économie réelle ainsi que l'économie financière, afin d'arriver au meilleur jugement possible sur la façon d'organiser la politique monétaire pour rester sur la bonne voie.

Bien sûr, nous avons d'autres tâches, nous sommes la banque du gouvernement, et cetera, mais en termes de politique monétaire, il s'agit de notre travail.

Nous devons couvrir un large éventail de domaines dans notre recherche.

Mr. Jenkins and I and all members of the governing council draw on that research. We make the research public, for one thing, and then we try to draw on that research as we speak, as we come to this committee and do other things.

**The Chairman:** Senator Oliver, we will come back to you on a second round. It was a long windup to a long response.

[*Translation*]

**Senator Hervieux-Payette:** You mentioned a number of factors affecting productivity. I would like to talk about the active workforce. The unemployment rate is not worrisome, but the participation rate is, when you look at the demographic results. I hardly have to tell you that the manifesto published recently in Quebec worries our thinkers in Quebec. I may be one of those thinkers concerned about the aging population.

From this perspective, could the Governor of the Bank of Canada contemplate keeping people in the workforce longer, people with expertise and experience — as you know, experience cannot be bought — which would enable them to contribute to a retirement savings plan until they are 75 years old. We could see to it that some people keep working. Do you think that would have a positive impact in terms of providing for demographic transition?

**Mr. Dodge:** The short answer is yes. An increase in the participation rate for people aged 60 and over would help a lot. It is important — as you have heard in other meetings of this committee — that there be no barriers to that participation. We are doing a bit of work on that issue, but it is mainly the participation rate at the aggregate level that is being studied and the pension funds that are very important in our capital markets.

**Mr. Jenkins:** I would like to make another point, a point which is also a theme in our monetary policy report, and that is how important it is to have a very flexible economy. That greatly assists the labour market.

Currently, there are major adjustments going on in the Canadian economy, for example, due to the volatility of energy prices and flexibility in all markets. The labour and capital markets are absolutely critical. In my opinion, that also assists participation in the labour market.

[*English*]

**The Chairman:** Mr. Dodge, I would like to introduce you to the next two questioners. Both are new senators: Senator Segal, followed by Senator Goldstein.

Senator Segal, welcome to this committee. We await your first question in this committee with bated breath.

M. Jenkins et moi-même et tous les membres du Conseil de direction, nous nous basons sur cette recherche. Nous publions cette recherche, d'abord, puis nous nous basons sur cette recherche quand nous faisons des déclarations, comme lorsque nous venons comparaître devant votre comité ou lorsque nous faisons d'autres choses.

**Le président :** Sénateur Oliver, nous vous reviendrons lors du second tour de questions. Tout cela était très long.

[*Français*]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** Vous avez parlé de plusieurs facteurs qui affectent la productivité. J'aimerais parler du secteur de la main-d'œuvre active. Le taux de chômage n'est pas inquiétant, mais le taux de participation l'est quand on voit les résultats démographiques. Je n'ai pas à vous dire que le manifeste publié au Québec récemment inquiète nos penseurs au Québec. Je me situe peut-être dans les penseurs qui s'inquiètent du vieillissement de la population.

Dans cette perspective, le gouverneur de la Banque du Canada pourrait-il considérer la possibilité de garder les personnes actives plus longtemps dans le marché du travail, c'est à dire tous ceux qui ont de l'expertise et de l'expérience — comme vous le savez, l'expérience ne s'achète pas — et cela leur permettrait de contribuer au régime d'épargne retraite jusqu'à l'âge de 75 ans. On pourrait garder un certain nombre de personnes actives. Croyez-vous que cela aurait un impact positif pour assurer une transition sur le plan démographique?

**M. Dodge :** La réponse très brève est oui. Une augmentation du taux de participation des gens âgés de 60 ans et plus, aiderait beaucoup. Il est important — comme vous l'avez entendu au cours des autres séances de ce comité — de ne pas avoir de barrières à cette participation. Nous sommes en train de faire un peu de travail à ce sujet, mais c'est surtout le taux de participation « at the aggregate level » que l'on étudie et les fonds de pension qui sont très importants dans nos marchés de capitaux.

**M. Jenkins :** J'aimerais soulever un autre point, un point qui est aussi un thème dans notre rapport sur la politique monétaire, et c'est celui de l'importance d'avoir une économie très flexible. Cela aide beaucoup le marché du travail.

En ce moment, il y a des ajustements importants dans l'économie canadienne, par exemple à cause des mouvements volatiles des prix de l'énergie et la flexibilité dans tous les marchés. Les marchés du travail et les marchés du capital sont absolument critiques. À mon avis, cela aide aussi la participation dans le marché du travail.

[*Traduction*]

**Le président :** Monsieur Dodge, je voudrais vous présenter les deux prochaines personnes qui vous poseront des questions. Ce sont deux nouveaux sénateurs : le sénateur Segal, suivi du sénateur Goldstein.

Sénateur Segal, bienvenue à ce comité. Nous sommes impatients d'entendre votre première question.

**Senator Segal:** Mr. Dodge, some of your predecessors have taken the view that monetary policy was one of the tools available to the governor when there was some anxiety about fiscal policy. We recall Governor Crow taking the view, when inflationary pressures were being created by massive expenditures in Ontario by the provincial government at the time that were many times the rate of inflation, that he had a duty to act. He acted with some determination, as you will recall from a previous life.

One issue that we often hear discussed is the notion of the government's present fiscal path, which appears to be improving and reducing the relationship between debt and GDP as a percentage, but some massive, multi-billion dollar commitments have now been made around defence, health funding and equalization, all of which look fine in the context of a steadily growing economy. However, I assume that you and your colleagues at the bank look at risk and what happens in the context of the winding down of the rate of growth.

Can you give us any sense of how you are assessing those risks, specifically with respect to the productivity comments you made earlier and what they may mean in terms of our capacity to generate wealth and, therefore, your capacity to balance the risks in support of a solid monetary policy?

**Mr. Dodge:** Senator Segal — and it is a tremendous pleasure to call you senator — we have said clearly in our reports that we take governments, federal and provincial, at their word in terms of fiscal policy, that they will try to balance their books going forward. It is certainly true that it makes our job at the bank much easier when governments are operating on that basis.

In fact, Governor King from the Bank of England, talking to the House of Lords yesterday, made that precise point.

We have also informed federal and provincial finance ministers of our view that with the improvement in our terms of trade, Canadian national incomes are running above output at the moment, and hence government revenues are running above what we would normally expect with 3 per cent real growth in the economy; that they should be careful not to assume that revenue growth will continue at an elevated pace relative to the growth of output in the economy into the future.

Indeed, as natural resource prices inevitably, at some point in the future, turn down and our terms of trade reverse, federal and provincial governments could find themselves in a position where revenue growth is running less rapidly and they ought to plan in a way that they can match their expenditures to that lower growth in the future.

We have also said clearly that over this period until 2012, 2015 or 2010 — we are not sure, but somewhere in the first half of the next decade — it would be prudent for governments in Canada to be paying down debt, to put themselves in a position

**Le sénateur Segal :** Monsieur Dodge, certains de vos prédécesseurs étaient d'avis que la politique monétaire était l'un des outils à la disposition du gouverneur, lorsqu'il y avait une anxiété quelconque en ce qui concerne la politique financière. Nous nous rappellerons que, lorsque des dépenses considérables ont créé des poussées inflationnistes en Ontario par le gouvernement provincial au moment où le taux d'inflation était bien supérieur à celui d'aujourd'hui, le gouverneur Crow pensait qu'il était dans l'obligation d'agir. Il a agi avec détermination, comme vous vous en rappellerez.

Une question souvent discutée est la politique financière actuelle du gouvernement, qui semble s'améliorer et réduire le pourcentage du rapport de la dette au PIB, mais s'engage à des dépenses énormes de l'ordre de plusieurs milliards de dollars pour la défense, la santé et la péréquation, dépenses qui ne poseraient pas de problème dans le contexte d'une économie à croissance continue. Cependant, je suppose que vous-même et vos collègues de la banque considérez le risque et ce qui se passerait dans le contexte d'un taux de croissance en constante diminution.

Pouvez-vous nous indiquer comment vous évaluez ces risques, tout particulièrement en ce qui a trait à la productivité et aux commentaires que vous avez proposés tout à l'heure, ce que cela peut signifier quant à notre capacité de créer des richesses et donc votre capacité à équilibrer les risques pour soutenir une politique monétaire solide?

**M. Dodge :** Sénateur Segal, et c'est un très grand plaisir que de vous appeler sénateur, nous avons clairement établi dans nos rapports que nous croyons ce que disent les gouvernements fédéral et provinciaux quant à leur politique financière, c'est-à-dire qu'ils vont essayer d'équilibrer leur comptabilité à l'avenir. Il est certain que cela rend notre tâche beaucoup plus facile à la banque, lorsque les gouvernements fonctionnent de cette façon.

C'est même précisément ce qu'a dit le gouverneur King de la Bank of England, lors de son allocution hier à la Chambre des lords.

Nous avons également informé les ministres des finances fédéral et provinciaux que nous pensons qu'avec l'amélioration de nos conditions commerciales, les revenus nationaux canadiens sont supérieurs aux extrants à l'heure actuelle et que donc les revenus du gouvernement sont supérieurs à ce qu'ils devraient être dans le cadre d'une croissance économique de 3 p. 100. Le gouvernement devrait s'assurer de ne pas supposer que la croissance du revenu va continuer à ce rythme avec la croissance future de l'économie.

À mesure qu'inévitablement les prix de ressources naturelles à moyen terme vont baisser et que les conditions commerciales vont se renverser, les gouvernements fédéral et provinciaux peuvent se retrouver dans une position où la croissance du revenu croît moins rapidement et donc dans une situation où il faut trouver un moyen de faire correspondre les dépenses à cette faible croissance future.

Nous avons exprimé également qu'au cours de cette période et jusqu'à l'année 2012, 2015 ou 2010, nous ne sommes pas certains mais au début de la prochaine décennie, il serait prudent que les gouvernements du Canada remboursent leurs dettes, ou que le

whereby, with lower debt service costs in the future, they will be able to meet rising needs without having to raise tax rates. Those are the two key points that we have made.

**Senator Goldstein:** Thank you, governor, for your always enlightening remarks.

You are probably aware of the Manulife Bank study at the end of last year that dealt with the level of concern on the part of consumers about their ability to service debt. My recollection of that study is that over 70 per cent of those who responded had some concern about their ability to manage their debt and expressed a greater concern about doing so if interest rates were to rise.

The diminution of savings in the last 20 years has been so great that in the first and second quarters of 2005, and I assume the third quarter, although those figures are not yet out, Canadians had negative savings. There is, apparently, likelihood of further increases in the interest rate for proper monetary policy and fiscal purposes, and I have no quarrel with that, given the primacy of your mandate. However, is there anything within the context of your ability to promote the economic welfare of Canada, and therefore, I assume, the economic welfare of Canadians, that can alleviate this burden? Is it possible to impose some discipline on credit grantors, especially credit card grantors, to, as is being done in the United States, increase minimum monthly payments from 5 per cent to 10 per cent? Is there anything similar that you are able to do in Canada to achieve a somewhat better equilibrium than we are seeing at the moment?

**Mr. Dodge:** First, Canadian households are very wise, and every household is wise to be concerned about levels of debt. That is prudent financial management at the household level, just as we expect governments to have prudent financial management. I regard it as a healthy aspect of Canadian households that, as the Manulife study indicated, 70 per cent are concerned about this.

Our numbers are averages, and as we always stress, there can be difficulty in that as we do not have very good information. On average, the ratio of indebtedness to the wealth of Canadian households has actually not changed much at all. Wealth has been growing at roughly the same speed as debt. In fact, for a while it was growing a little more rapidly than indebtedness of households.

The average balance sheet of households was improving without saving out of current disposable income. When that is happening, it is not surprising that the measured savings rate, which does not reflect changes in the value of holdings, either housing or financial assets, has come down a lot.

Clearly, should the wealth position change because housing prices fall, because the stock market goes down, or because bond prices fall, there will have to be some saving out of current income

service de la dette coûte moins cher, pour qu'ils se retrouvent dans une position où ils pourront faire face aux besoins croissants sans avoir à relever les taux d'imposition. Ce sont les deux points importants que nous avons présentés.

**Le sénateur Goldstein :** Merci, monsieur le gouverneur, pour vos remarques toujours intéressantes.

Vous connaissez sans doute l'étude de la Banque Manuvie publiée à la fin de l'année dernière, indiquant que les consommateurs étaient très préoccupés par leur capacité à payer le service de la dette. Si je me rappelle cette étude, 70 p. 100 de ceux qui ont répondu aux questions étaient préoccupés par leur capacité de gérer leurs dettes et étaient encore plus préoccupés à ce sujet, si les taux d'intérêt allaient augmenter.

La diminution des économies au cours des vingt dernières années a été si importante qu'au cours des premier et second trimestres de 2005, et je suppose également au cours du troisième trimestre, bien que ces chiffres n'aient pas été publiés, les Canadiens avaient des économies négatives. Il est possible qu'il y ait d'autres augmentations du taux d'intérêt à des fins de politique monétaire et politique financière, et cela ne me dérange pas, étant donné l'importance de votre mandat. Cependant, dans le contexte de votre mandat de promotion du bien-être économique du Canada et je suppose du bien-être économique des Canadiens, y a-t-il moyen d'alléger ce fardeau? Est-il possible d'imposer une discipline quelconque à ces fournisseurs de crédit, tout particulièrement à ces fournisseurs de cartes de crédit, afin qu'ils augmentent leurs paiements mensuels minimums de 5 à 10 p. 100, comme cela se fait aux États-Unis? Y a-t-il quelque chose de semblable que nous puissions faire au Canada, pour atteindre un meilleur équilibre que celui que nous avons à l'heure actuelle?

**M. Dodge :** Tout d'abord, les ménages canadiens sont très sages et chaque ménage est sage de se préoccuper des niveaux d'endettement. Il s'agit d'une gestion financière prudente au niveau du ménage, tout comme nous nous attendons à ce que les gouvernements exercent une gestion financière prudente. Je considère que c'est un signe de la vitalité des ménages canadiens lorsque, comme l'a indiqué l'étude Manuvie, 70 p. 100 d'entre eux sont préoccupés par cette question.

Nos chiffres sont des moyennes, et comme nous le soulignons constamment, cela peut poser des difficultés en ce sens que nous n'avons pas de très bons renseignements. En moyenne, le ratio d'endettement par rapport à la richesse des ménages canadiens n'a pas vraiment beaucoup changé. La richesse a augmenté approximativement au même rythme que l'endettement. En fait, pendant un certain temps, elle a augmenté un peu plus rapidement que l'endettement des ménages.

Le bilan moyen des ménages s'améliorait sans l'épargne provenant du revenu disponible. Dans ce genre de cas, il n'est pas étonnant que le taux d'épargne mesurée, qui ne reflète pas les changements dans la valeur des avoirs, qu'il s'agisse d'avoirs fonciers ou financiers, ait nettement diminué.

De toute évidence, si le niveau de richesse change à cause d'une baisse du prix de l'immobilier, d'une baisse sur le marché des valeurs mobilières, ou à cause d'une diminution des prix des

in order to maintain that ratio of debt to wealth, and we would expect, and indeed the behaviour of households indicates, that that would occur. That means less consumption and less demand in the economy. In particular, we pointed to the risk that that may happen first south of the border, where there has been a much more rapid increase in housing prices than here in Canada, hence a more rapid increase in mortgage debt. Nevertheless, the risk is here as well.

**Senator Stratton:** I would like to move to the area of corporate governance. As you are aware, many companies throughout North America and elsewhere are looking at corporate governance with an eye to avoiding the recurrence of scandals such as Enron. The Canadian government has just put forward a position paper by Treasury Board President Alcock on what they are trying to do to prevent events such as those that led to the Gomery inquiry. The Senate Finance Committee, chaired by Senator Oliver, is looking at how to manage corporate governance with respect to the Canadian government.

What has the Bank of Canada changed in this regard over the last several years, and more recently?

**Mr. Dodge:** Mr. Jenkins looks after this directly on a day-to-day basis for the bank, so I will ask him to respond.

**Mr. Jenkins:** Over the last five years or longer, the Bank of Canada has taken steps to strengthen its corporate governance. I would start with the importance of having a firm budget planning and strategic planning process in place, which we do.

We have strengthened the financial risk management controls in place at the Bank of Canada as well as conflict of interest regulations. We have taken steps in a number of areas to strengthen the internal governance of the Bank of Canada and we are seeing a clear recognition of this throughout the organization.

This is important from the perspective of managing public funds as a Crown corporation, but it is also important in terms of good decision making to have that discipline within your organization.

**Senator Stratton:** Are you not still running into problems with respect to management? The *Ottawa Citizen* has reported that you are having ongoing problems with violations of your own rules.

**Mr. Jenkins:** Through our board we have an independent audit committee and an internal auditor. The internal auditor regularly reviews the controls that we have in place. With regard to the report to which you are referring, through an ATIP request we regularly put out our audit reports. It is critical to

obligations, il faudra qu'il y ait un certain niveau d'épargne provenant du revenu actuel pour conserver ce ratio d'endettement par rapport à la richesse, et nous nous attendons, et effectivement le comportement des ménages l'indique, que c'est ce qui se produirait. Cela signifie une diminution de la consommation et une moins grande demande dans le secteur économique. En particulier, nous avons signalé que cela risque de se produire d'abord au sud de la frontière, où les prix de l'immobilier ont augmenté beaucoup plus rapidement qu'ici au Canada, d'où une augmentation plus rapide de l'endettement hypothécaire. Quoi qu'il en soit, ce risque existe ici également.

**Le sénateur Stratton :** J'aimerais passer maintenant à la question de la gouvernance d'entreprise. Comme vous le savez, un grand nombre d'entreprises dans l'ensemble de l'Amérique du Nord et ailleurs se tournent vers la gouvernance d'entreprise pour éviter que se reproduisent des scandales comme celui d'Enron. Le gouvernement du Canada vient de présenter une déclaration de principe préparée par le président Alcock du Conseil du Trésor sur les mesures qu'il entend prendre pour éviter que se reproduisent des événements tels que ceux qui ont donné lieu à l'enquête Gomery. Le Comité sénatorial des finances, présidé par le sénateur Oliver, examine comment gérer la gouvernance ministérielle au sein du gouvernement canadien.

Quelles sont les initiatives de la Banque du Canada à cet égard au cours des dernières années, et plus récemment?

**M. Dodge :** Comme M. Jenkins s'occupe de cette question directement et de façon quotidienne pour la banque, je lui demanderais de répondre à la question.

M. Jenkins : Au cours des cinq dernières années et plus, la Banque du Canada a pris des mesures pour consolider sa gouvernance. Je commencerai par l'importance d'établir un processus ferme de planification stratégique et budgétaire, ce que nous faisons.

Nous avons consolidé les mécanismes de contrôle de la gestion du risque financier à la Banque du Canada ainsi que le règlement sur les conflits d'intérêts. Nous avons pris des mesures dans un certain nombre de domaines pour consolider la gouvernance interne de la Banque du Canada et nous en constatons une claire reconnaissance dans l'ensemble de l'organisation.

C'est une mesure importante pour la gestion des fonds publics en tant que société d'État, mais c'est aussi important d'avoir ce genre de discipline au sein de votre organisation pour favoriser une bonne prise de décision.

**Le sénateur Stratton :** N'êtes-vous pas toujours aux prises avec certains problèmes pour ce qui est de la gestion? On peut lire dans l'*Ottawa Citizen* que vous continuez d'enfreindre vos propres règles.

**M. Jenkins :** Par l'intermédiaire de notre Conseil de direction, nous avons un comité de vérification indépendant et un vérificateur interne. Le vérificateur interne examine régulièrement les mécanismes de contrôle que nous avons instaurés. En ce qui concerne l'article dont vous parlez, à la

note that management has responded to those reports from the internal auditor and actions have been taken to correct those problems.

**Senator Stratton:** Therefore, those problems have been dealt with?

**Mr. Jenkins:** Absolutely.

**Senator Harb:** I have a question about the infrastructure of institutions in the financial sector in general.

Back in 2002, I think you had a discussion with the financial sector, talking in particular about what kind of mechanism they have in place to ensure that they have a viable system.

First, can you give us an update on what has happened since and tell us what, if anything, Parliament or the government can or should do in terms of legislation that will make your job easier? Are there needs out there in terms of the financial sector that Parliament can take action on?

**Mr. Dodge:** I think it would be more appropriate to ask the Superintendent of Financial Institutions to give you the detailed recommendations.

However, what we have all been focusing on is the risk management practices that are in place in financial institutions — not just the banks, but right across the board.

Certainly, the banks and the insurance companies have taken many steps to improve their risk management. The boards of those institutions are now much more focused on ensuring that appropriate risk management practices are put in place by their executives.

We have had changes in accounting rules that have put more of a focus on this. Clearly, the focus in Basle was to come forward with the new accord that will put much more emphasis on risk management, both in terms of the capital rules and the so-called Pillar II, so the supervisors put a lot more emphasis on it. Not just in Canada, but around the world, I would say the emphasis has increased enormously and the institutions have responded.

That does not mean we will never have a problem; but the emphasis on managing risk is stronger today than it was even as recently as three years ago.

[Translation]

**Senator Plamondon:** If I put myself in the shoes of ordinary people listening to this show on CPAC or on the Internet, I do not have your expertise and your answers do not satisfy me. Let me tell you what I am concerned about, and you can explain it to me more clearly so that I can understand.

suite d'une demande d'accès à l'information, nous publions régulièrement nos rapports de vérification. Il est important de souligner que la direction a réagi au rapport en question du vérificateur interne et que des mesures ont été prises pour rectifier la situation.

**Le sénateur Stratton :** Par conséquent, ces problèmes ont été réglés?

**M. Jenkins :** Tout à fait.

**Le sénateur Harb :** J'ai une question à propos de l'infrastructure des institutions du secteur financier en général.

En 2002, je crois que vous avez tenu des discussions avec le secteur financier et que vous avez parlé en particulier du genre de mécanisme qu'il devait instaurer pour assurer la viabilité du système.

Tout d'abord, pouvez-vous nous indiquer ce qui s'est passé depuis et nous dire ce que le Parlement ou le gouvernement peut ou devrait faire, le cas échéant au niveau législatif, pour faciliter votre travail? Y a-t-il des besoins qui existent au niveau du secteur financier et auxquels le Parlement pourrait donner suite?

**M. Dodge :** Je pense qu'il serait préférable que vous demandiez au surintendant des institutions financières de vous fournir des recommandations détaillées.

Cependant, l'aspect sur lequel nous avons tous mis l'accent, c'est les méthodes de gestion du risque qui existent dans les institutions financières — pas seulement dans les banques, mais dans toutes les institutions financières.

Il ne fait aucun doute que les banques et les compagnies d'assurance ont pris de nombreuses mesures pour améliorer leur gestion du risque. Les conseils d'administration de ces institutions insistent maintenant beaucoup plus pour que leurs cadres supérieurs établissent des méthodes appropriées de gestion du risque.

Des changements ont été apportés aux règles de comptabilité qui mettent davantage l'accent sur cet aspect. De toute évidence, le principal objectif à Bâle était de présenter un nouvel accord qui mettra davantage l'accent sur la gestion du risque, tant en ce qui concerne les règles de fonds propres et le deuxième pilier comme on l'a appelé, afin que les superviseurs y accordent une plus grande importance. Je dirais que non seulement au Canada mais partout dans le monde, on a accordé beaucoup plus d'importance à cet aspect et les institutions ont réagi.

Cela ne signifie pas que nous n'aurons jamais de problème; mais aujourd'hui on met beaucoup plus l'accent sur la gestion du risque qu'on ne le faisait il y a trois ans à peine.

[Français]

**Le sénateur Plamondon :** Je me mets à la place des gens ordinaires, qui écouteront l'émission sur les ondes du réseau CPAC ou sur Internet. Je n'ai pas votre compétence, mais vos réponses ne me satisfont pas. Laissez-moi vous citer le domaine qui me préoccupe et vous pourrez m'expliquer plus clairement afin que je puisse comprendre.

Apparently, the debt load of Canadians is increasing and they are worried about it. But I take it from your remarks, especially in reference to mortgages, that Canadians can afford to get deeper in debt by a few more points without the situation becoming worrisome.

When it is pointed out that savings are below zero for the time being, you reply that that is no problem because basically, wealth is increasing because people are buying goods.

Let us talk about investment. Retired people are getting no return on their investments and they are digging into their capital. As a result, the Canadians I know are getting poorer. However, your answers are not encouraging to those Canadians. What role could you play to give Canadians renewed hope? That is my first question.

Second, according to your report, interest rates paid in the United States differ from those paid in Canada — 3.75 per cent versus 3 per cent. Do you monitor Canadians who wish to invest in the United States in American funds? Do some huge corporations invest massively in the United States when they see that it is more lucrative? Do you monitor these movements of money? Is there something about that that concerns you, when funds are invested abroad because the return on investment in Canada is not good enough? I would like to know whether anyone in Canada is monitoring that.

My last question is the following. In your monetary policy report, you mention that the Canadian economy is operating at full capacity. At the same time, you expect it to grow. How do you explain that growth if it is at full capacity?

**Mr. Dodge:** I do not fully understand the last question. So I will turn the floor over to Mr. Jenkins.

**Mr. Jenkins:** To answer your third question, I would say that it is the difference between the level of economic activity and the future growth rate. After analyzing all of the indicators, the Bank of Canada is of the opinion that the current overall level of activity is equivalent to full capacity. However, in the future, we believe that the rate of economy growth will reach nearly 3 per cent. We therefore think that the economy will continue to grow at a rate of nearly 3 per cent.

**Senator Plamondon:** Are you talking about one specific industry or in general?

**Mr. Jenkins:** We are talking generally. That is the answer to your third question, which was an excellent one, by the way.

**Senator Plamondon:** Do you have an answer to my first and second questions?

**Mr. Dodge:** I will answer your second question first. We talked about risk management earlier. It is important for pension funds and all funds, including those of large corporations, to be appropriately risk-managed. That means, for pension

On dit que l'endettement s'accroît et que les Canadiens sont inquiets parce qu'ils sont endettés. Or je crois comprendre de vos propos, surtout lorsque vous parlez des prêts hypothécaires, que les Canadiens peuvent se permettre de s'endetter encore de quelques points sans que la situation ne soit inquiétante.

Lorsqu'on dit que l'épargne est sous zéro pour le moment, vous répondez que ce n'est pas inquiétant parce qu'au fond la richesse s'accroît du fait qu'on achète des biens.

Parlons d'investissements. Les retraités n'ont pas de retour sur leurs investissements et ils sont en train de puiser à même leur capital. Par conséquent, le Canadien que je connais s'appauvrit. Toutefois, vos réponses ne sont pas encourageantes pour ces Canadiens. Quel rôle pourriez-vous jouer pour redonner espoir aux Canadiens? C'est ma première question.

Deuxièmement, selon votre rapport, les taux d'intérêt payés aux États-Unis diffèrent de ceux payés au Canada — on parle de 3,75 p. 100, d'une part, et de 3 p. 100, de l'autre. Est-ce que vous suivez le Canadien qui désire investir aux États-Unis dans des fonds américains? Est-ce que certaines grosses corporations investissent massivement aux États-Unis quand ils voient que c'est plus payant? Faites-vous un suivi des déplacements de fonds? Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous inquiète en ce sens, lorsque des fonds sont investis à l'étranger alors qu'il n'est pas assez payant d'investir au Canada? J'aimerais savoir si quelqu'un au Canada suit cette question.

Ma dernière question est la suivante. Dans votre rapport sur la politique monétaire, vous mentionnez que l'économie canadienne fonctionne aux limites de sa capacité. En même temps, vous prévoyez qu'elle progressera. Comment expliquer qu'elle progressera si elle est aux limites de sa capacité?

**M. Dodge :** Je ne comprends pas exactement la dernière question. Je céderai donc la parole à M. Jenkins.

**M. Jenkins :** Pour répondre à votre troisième question, je dirai que c'est la différence entre le niveau d'activité dans l'économie et le taux de croissance à l'avenir. Après une analyse de tous les indicateurs, c'est l'opinion de la Banque du Canada que le niveau actuel d'activité, au sens global, est équivalent à celui de la capacité. Toutefois, dans l'avenir, nous croyons que le taux de croissance de l'économie atteindra près de 3 p. 100. Par conséquent, nous pensons que l'économie continuera d'augmenter au rythme de près de 3 p. 100.

**Le sénateur Plamondon :** Parlez-vous d'un secteur particulier ou en général?

**M. Jenkins :** Nous parlons en général. Voilà la réponse à votre troisième question, qui était excellente d'ailleurs.

**Le sénateur Plamondon :** Avez-vous une réponse à ma première et ma deuxième question?

**M. Dodge :** Je répondrai tout d'abord à votre deuxième question. On a parlé plus tôt de gestion du risque. Il est important que les fonds de pension et tous les fonds, incluant ceux des grandes corporations, soient gérés en fonction du risque

funds and even for individuals, that there has to be diversification involving industries all around the world in order to minimize the risk.

Our economy, in Canada, provides great opportunities in some areas but not in others. So it is important, in order to have a diversified portfolio, to have investments all over the world. From the risk management standpoint, for individuals and for funds, I think it is important that a certain percentage of the investments be outside Canada. For businesses, it is important to take advantage of the opportunities on global markets. It is important to invest in Canada, of course, but also in activities abroad.

In response to your first question, it is absolutely true that for some people, their investments do not provide a return that would supplement their income.

And unfortunately, there are still others who have invested well and can live, not necessarily in luxury, but well, and others whose investments are not doing so well. That is why we have public pensions.

**Senator Plamondon:** I have a follow-up question for you. Public pensions are often indexed to the rate of inflation. You do not take into account the increased cost of food and gas in calculating the inflation rate. That does not count? Why? It says in the document that there are eight volatile components, including gas and food, that are excluded from the calculation of the inflation rate. If there is one thing that is putting consumers in the hole, it is the cost of gas.

**Mr. Dodge:** The CPI is all-encompassing. It is quite true that it is an average. There are families whose basket of consumer purchases differs from the average, but the average includes food, gasoline, et cetera.

**Senator Biron:** In your opening remarks, you referred to competitive pressures from newly industrialized economies. Given these adjustments and the slow growth of productivity in recent years, the bank has slightly reduced its estimate of potential output growth. When you say output, are you talking about industrial output or the output of all potential economic activities?

**Mr. Dodge:** Everything.

**Senator Biron:** On a completely different topic, demographic change has an immediate impact on Canada's economy. That is going to become increasingly significant and have an effect on Canada's monetary policy in the next few years. Is the fact that there will be far more older people a concern for the future?

**Mr. Dodge:** It is more of a concern for the future. The situation over the next five or six years concerns baby boomers between the ages of 50 and 65. We expect this group to save a fair amount of money for retirement. What worries us a little is that the population is not only aging in Canada and in the United States, but also in Europe, and in Japan, and it will hit China a little later on. There is a risk that the money families want to save over the

de façon appropriée. Cela veut dire, pour les fonds de pension et même pour les individus, qu'il faut une diversification dans des industries à travers le monde afin de minimiser le risque.

Notre économie, au Canada, offre de grandes possibilités dans certains domaines mais pas dans d'autres. Il est donc important, pour avoir un portefeuille diversifié, d'avoir des investissements à travers le monde. Du point de vue de la gestion du risque, pour les individus et pour les fonds, je crois qu'il est important qu'un pourcentage des investissements se trouve à l'extérieur du pays. Pour les entreprises, il est important de saisir les opportunités qui se présentent sur les marchés mondiaux. Il importe d'investir au Canada, naturellement, mais également dans les activités à l'étranger.

En réponse à votre première question, il est absolument vrai que, pour certaines personnes, les investissements n'offrent pas un rendement croissant au niveau du revenu.

Et malheureusement, il y en a encore quelques-uns qui sont bien investis et qui peuvent vivre, pas nécessairement à l'aise mais bien, et les autres dont les investissements ne vont pas si bien. C'est pour cette raison que nous avons des pensions publiques.

**Le sénateur Plamondon :** J'ai une question supplémentaire à vous poser. On indexe souvent les pensions publiques en tenant compte du taux d'inflation. Vous ne tenez pas compte de la hausse du coût de la nourriture et de l'essence dans le taux d'inflation. Cela ne compte pas? Pourquoi? Il est écrit dans le document qu'il y a huit éléments volatils, dont l'essence et la nourriture, qui ne comptent pas pour évaluer le taux d'inflation. Si un élément envoie les consommateurs dans le trou, c'est bien le coût de l'essence.

**M. Dodge :** L'IPC inclut tout. C'est absolument vrai que c'est pour la moyenne. Il y a des familles qui ont des paniers de consommation différents de la moyenne, mais la moyenne inclut la nourriture, l'essence, et cetera.

**Le sénateur Biron :** Dans vos remarques préliminaires, vous parlez de la concurrence livrée par les autres pays nouvellement industrialisés. Compte tenu de ces ajustements et de la faible production de ces dernières années, la banque a légèrement réduit son estimation de la croissance de la production potentielle. Lorsque vous parlez de production, vous voulez parler de la production industrielle ou de la production de toutes les activités économiques potentielles?

**M. Dodge :** De tout.

**Le sénateur Biron :** Dans un autre ordre d'idées, l'évolution démographique a un impact immédiat sur l'économie du Canada. Celle-ci va s'accroître et aura un effet dans les prochaines années sur la politique monétaire canadienne. Le fait qu'il y aura beaucoup plus de personnes âgées, est-ce une préoccupation pour l'avenir?

**M. Dodge :** C'est plutôt une préoccupation pour l'avenir. La situation des prochaines cinq ou dix années concerne le baby boom des 50 à 65 ans. C'est dans ce groupe d'âge qu'on anticipe un taux d'épargne assez élevé pour préparer la retraite. Ce qui nous inquiète un peu, c'est que les populations ne vieillissent pas seulement au Canada et aux États-Unis, mais aussi en Europe, au Japon et cela viendra en Chine un peu plus tard. Il y a un risque

next 10 to 15 years will be more than planned investments. It is possible that there will be global demand and that the world economy might have a fairly weak growth rate. That would be bad news for Canada. That is why we mentioned this risk in our report.

[English]

**The Chairman:** First, Governor Dodge, I wish to thank you for your kind comments about our productivity study. I believe we have jointly imprinted this on the public consciousness and it is becoming part of the public dialogue and debate.

I also want to thank my colleagues for supporting Senator Angus, who inspired that study, and the committee for putting out a report that has been well-received. As you know, we recommended in that study some important tax reform. Senator Angus reminded me the other day that we have not had a look at tax reform in this country since Mr. Carter, back in the 1960s. This committee is contemplating a new term of reference that would include a probe of the tax system. It will not be a comprehensive study, but it certainly will be a round-table study. We are anticipating putting this to the committee and to the Senate shortly, and I assume you would welcome that.

I say that in context of the United States, where it is proposed that your colleague, Mr. Bernanke, become the Chairman of the Federal Reserve, your parallel organization. I had the privilege of meeting Mr. Bernanke several weeks ago in Washington and I have studied some of his recent comments. I want to talk to you about two issues to see where you agree or differ with Mr. Bernanke.

My two issues are tax cuts and target of inflation. I will deal with tax cuts briefly. On October 11 of this year, at the National Economic Club in Chicago, Mr. Bernanke — still the chairman of the president's economic council, and obviously the president's man but now shifted to his independent position — said that he supports the multiple rounds of tax cuts proposed and passed under the Bush plan. From a careful analysis, we also know that Mr. Greenspan's previous comments match up with Mr. Bernanke's. Both of them are, in effect, supporting the past and future tax cuts in the United States. I want to know whether you agree or disagree with that and how you differ with him, if that is the case, both as to the quantum and the impact. Our economies are somewhat different but they are locked together.

Second, the debate among the various candidates in the United States for the chairmanship of their Federal Reserve is on transparent targeting of inflation. When I look at your statement today, you say we target an inflation rate of 2 per cent over the medium term. In the United States the debate is between

que l'épargne désiré par les ménages dans les 10 à 15 prochaines années soit plus élevé que l'investissement planifié. Il est possible qu'il y ait une demande mondiale et que l'économie mondiale puisse avoir un taux de croissance assez faible. Ce ne sera pas une bonne nouvelle au Canada. C'est pour cette raison que nous avons mentionné ce risque dans notre rapport.

[Traduction]

**Le président :** Tout d'abord, gouverneur Dodge, je tiens à vous remercier de vos aimables observations à propos de notre étude sur la productivité. Je crois que c'est une question à laquelle nous avons tous deux sensibilisé le public et qui est en train de faire partie du dialogue et du débat public.

Je tiens aussi à remercier mes collègues d'avoir appuyé le sénateur Angus qui nous a donné l'idée de cette étude, et le comité pour avoir préparé un rapport qui a été bien accueilli. Comme vous le savez, dans cette étude, nous avons recommandé une importante réforme fiscale. Le sénateur Angus m'a rappelé l'autre jour que nous n'avions pas examiné la réforme fiscale dans ce pays depuis M. Carter, dans les années 1960. Le comité envisage de nouvelles attributions qui comprendraient entre autres un examen du système fiscal. Il ne s'agirait pas d'une étude exhaustive mais ce sera certainement une étude en table ronde. Nous prévoyons en faire la proposition au comité et au Sénat sous peu, et je suppose que c'est une initiative dont vous vous réjouirez.

Je dis cela dans le contexte des États-Unis où il est proposé que votre collègue, M. Bernanke, devienne le président de la Réserve fédérale, qui est le pendant de votre organisation. J'ai eu le privilège de rencontrer M. Bernanke il y a plusieurs semaines à Washington et j'ai étudié certains des commentaires qu'il a faits récemment. J'aimerais vous parler de deux questions pour savoir si vous êtes d'accord ou non avec M. Bernanke.

Mes deux prochaines questions concernent les réductions d'impôt et l'objectif en matière d'inflation. Je traiterai brièvement des réductions d'impôt. Le 11 octobre de cette année, au National Economic Club à Chicago, M. Bernanke — qui est toujours président du Conseil économique du président, et de toute évidence l'homme du président mais qui adopte maintenant une position indépendante — a indiqué qu'il appuie les séries de réductions d'impôt proposées et adoptées selon le plan Bush. D'après une analyse rigoureuse, nous savons également que les commentaires faits précédemment par M. Greenspan correspondent à l'opinion de M. Bernanke. Tous deux en fait appuient les réductions d'impôt passées et futures aux États-Unis. Je tiens à savoir si vous êtes d'accord avec cela et dans quelle mesure vous divergez d'opinion avec lui, si tel est le cas, tant en ce qui concerne l'ampleur de ces réductions que leurs répercussions. Nos économies sont relativement différentes, mais elles sont étroitement liées.

Deuxièmement, le débat parmi les divers candidats aux États-Unis à la présidence de la Réserve fédérale porte sur le ciblage transparent d'inflation. Lorsque je regarde la déclaration que vous avez faite aujourd'hui, vous dites que nous ciblons un taux d'inflation de 2 p. 100 à moyen terme. Aux États-Unis, le débat se

1 per cent and 2 per cent, and Mr. Bernanke believes there should be a transparent targeting of that. Mr. Greenspan fudged a little on that. He was more flexible, shall we say.

In your statement you have used the phrase “targeting inflation.” Today the *Financial Times*, in a comparative study of inflation in our country and other countries, excluding the United States, showed our inflation this year, 2005, was running at 2.2, and your statement says we are running at 3 per cent through the middle of 2006, so it cannot be far off. It is certainly in excess of the range of 1 per cent to 2 per cent.

Then you go on to say in your statement — this is of great concern to us — that beyond 2007, you see a looming global economic imbalance. That is two questions and I have taken three minutes.

**Mr. Dodge:** I will be fast then. At the bank we think that it is important to be able to speak out on fiscal balance. That greatly affects what we do. We believe the level of government services, and hence the level of taxes required to pay for those services, is a decision for governments and not really appropriate for us to comment on. We have talked sometimes a little about tax structure issues. We think it is probably not appropriate for us to comment on levels of taxes and expenditures.

While Ben Bernanke was Chairman of the Council of Economic Advisers, it was his job to talk about tax cuts. Now that he is coming back to the Federal Reserve, perhaps he will reflect our judgment that that is the government’s prerogative and not the bank’s.

In terms of targeting, first, we believe that the system of inflation targeting, which we entered into for the first time through agreement with the government in 1991, has served this country extraordinarily well. Since 1994, we have had a range of 1 to 3 per cent, with a midpoint of 2 per cent. We target on 2 per cent. Roughly speaking, since that time, we have hit that 2 per cent target.

That does not mean we can hit it at any given point. Indeed, we do not try. That would give us what we call “instrument instability.” You would have interest rates bouncing all over the place if we tried to target too tightly.

When we get a shock, as we have had with oil and gas prices moving up, it will move the CPI up for a time. If we got a food price shock, it would move it up for a time. We will get, at some point, as we have had over this period, shocks that will drive us well below our target.

située entre 1 et 2 p. 100, et M. Bernanke croit que le ciblage d’inflation devrait être transparent. M. Greenspan a été un peu plus vague à ce sujet. Disons qu’il a été plus souple.

Dans votre déclaration, vous avez parlé de « ciblage d’inflation ». Aujourd’hui, le *Financial Times*, dans une étude comparative de l’inflation dans notre pays et ailleurs, à l’exclusion des États-Unis, a indiqué que notre taux d’inflation cette année, c’est-à-dire en 2005, était de 2,2, et dans votre déclaration, vous dites que l’inflation sera de 3 p. 100 jusqu’au milieu de 2006, donc cela n’est pas très éloigné. Ce taux est certainement supérieur au taux de 1 ou 2 p. 100.

Puis vous poursuivez — et c’est une question qui nous préoccupe grandement — en disant qu’au-delà de 2007, vous prévoyez un déséquilibre économique à l’échelle mondiale. Il s’agit de deux questions et j’ai pris trois minutes.

**M. Dodge :** Par conséquent, je répondrai brièvement. À la banque, nous considérons important de pouvoir parler de l’équilibre fiscal. C’est une question qui a une grande influence sur nos activités. Nous croyons que le niveau des services gouvernementaux et par conséquent le niveau d’imposition nécessaire pour payer ces services, est une décision qui relève des gouvernements et par conséquent il n’est pas vraiment indiqué que nous fassions des commentaires à ce sujet. Nous avons parlé parfois de questions concernant la structure de la fiscalité. Nous considérons qu’il n’est probablement pas indiqué que nous fassions des commentaires sur les niveaux d’impôt et de dépenses.

Lorsque Ben Bernanke était président du Council of Economic Advisers, son travail consistait à parler de réductions d’impôt. Maintenant qu’il revient à la Réserve fédérale, il considérera peut-être comme nous qu’il s’agit de la prérogative du gouvernement et non de la banque.

Pour ce qui est du ciblage, tout d’abord nous croyons que le système du ciblage d’inflation, qui a débuté la première fois par le biais d’un accord avec le gouvernement en 1991, s’est avéré extrêmement utile pour notre pays. Depuis 1994, nous avons visé une fourchette de 1 à 3 p. 100 dont le point médian était de 2 p. 100. Nous ciblons une inflation de 2 p. 100. De façon générale, depuis cette époque, nous avons atteint la cible de 2 p. 100.

Cela ne signifie pas que nous pouvons l’atteindre à volonté. D’ailleurs, nous n’essayons pas de le faire, car cela risquerait de provoquer ce que nous appelons « une instabilité de l’instrument ». Si nous essayons d’établir une cible d’inflation trop précise, cela entraînerait une trop grande fluctuation des taux d’intérêt.

Lorsque nous recevons un choc, comme cela a été le cas avec l’augmentation des prix du pétrole et du gaz, cela augmentera l’IPC pendant un certain temps. S’il y avait une brusque augmentation du prix des aliments, l’IPC augmenterait pendant un certain temps. À un certain moment, nous recevrons des chocs, comme cela a été le cas au cours de cette période, qui nous amèneront bien en deçà de notre cible.

We try to return inflation to the target over the medium term. We try to look through the highly volatile items. That is why we use core — not that we target core — as an indication of the underlying rate of inflation in the economy.

**Senator Tkachuk:** I want to come back to your comment that no single silver bullet will solve Canada's productivity problem. How many silver bullets do we need? What are they? Was the promised but not delivered income tax cut for large corporations in the last budget one of them?

**Mr. Dodge:** What are they? I think I can answer that simply. You have written in your report on the range of issues that need to be covered. The only thing I would stress is that productivity gain takes place at the level of the workplace, at the level of the enterprise. It is important that we are all focused on that — whether as CEOs of private companies, labour unions or us in a public corporation.

Secondly, I think tax structure certainly does matter. What is clear over time, and across countries, is that the tax systems that focus on relatively low rates of tax and relatively broad tax bases to raise their revenue seem to do the best. All taxes have some distortionary effect on the economy, but low rates and a broad base lead to the least distortion.

[Translation]

I have two brief questions for you. When you look at the Canadian economy, there is a degree of tension between certain regions of Canada, some of which are more prosperous than others. In your projection model, for the next two or three years, do you forecast another major conflict with Alberta, given the high price of oil, since Alberta's economy might grow rapidly, whereas other regions of Canada might be wondering why interest rates are rising, since the economy is already slowing down?

The consumer price index is the benchmark index. Some central banks are increasingly focusing on the price of securities and even on the price of houses. Does the Bank of Canada agree with this approach, or does it take it into account in its decisions regarding monetary policy?

**Mr. Dodge:** As far as your first question is concerned, what is important is that the Canadian economy remain flexible. The more flexible Canada's economy is, the more the advantages of high growth rates in certain sectors and regions will extend to the economy as a whole.

It is true that, for the moment, there are regions, especially out west, which will grow more rapidly than elsewhere. Some industries will grow faster than others, but the more flexible we are, the more advantageous it is to everyone.

Nous tâchons de rétablir l'inflation au niveau ciblé à moyen terme. Nous tâchons d'examiner les facteurs extrêmement volatils. C'est la raison pour laquelle nous utilisons l'inflation de base — mais nous ne ciblons pas l'inflation de base — à titre d'indication du taux sous-jacent de l'inflation dans l'économie.

**Le sénateur Tkachuk :** J'aimerais revenir à votre commentaire selon lequel il n'existe pas d'unique solution magique qui nous permettra de régler le problème de productivité du Canada. De combien de solutions magiques avons-nous besoin? Quelles sont-elles? Est-ce que la réduction d'impôt promise pour les grandes sociétés lors du dernier budget, promesse qui n'a d'ailleurs pas été tenue, en fait partie?

**M. Dodge :** Quelles sont-elles? Il m'est impossible de répondre simplement à cette question. Vous avez présenté dans votre rapport toute la gamme de questions dont il faut s'occuper. J'insisterai simplement sur le fait que l'accroissement de la productivité se fait en milieu de travail, au niveau de l'entreprise. Il est important que nous reconnaissons tous ce fait — qu'il s'agisse des PDG de sociétés privées, de syndicats ou de nous qui travaillons dans une société d'État.

Deuxièmement, la structure fiscale est importante. Ce qu'on a remarqué avec le temps et à l'échelle internationale, c'est qu'il vaut mieux augmenter ses revenus en ayant une assiette fiscale large mais des taux d'imposition relativement bas. Tous les impôts ou taxes ont un effet de distorsion sur l'économie, mais c'est la combinaison assiette fiscale large et bas taux d'imposition qui cause le moins de distorsion.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** J'ai deux brèves questions à vous poser. Lorsqu'on regarde l'économie canadienne, il y a quelques tensions entre certaines régions du Canada, qui ont une économie plus prospère que d'autres. Dans votre modèle de projection, pour les deux ou trois ans prochaines années, prévoyez-vous un autre conflit important avec l'Alberta et le prix du pétrole très élevé où celle-ci pourrait avoir une croissance importante tandis que d'autres régions du Canada pourraient se demander pourquoi augmenter le taux d'intérêt, puisque nous avons déjà une croissance au ralenti?

Le panier de produits de consommation, c'est l'indice de référence. Certaines banques centrales se concentrent de plus en plus sur le prix des valeurs et même sur le prix des maisons. La Banque du Canada arrive-t-elle à ces mêmes décisions ou à inclure cet aspect dans ses décisions de politique monétaire?

**M. Dodge :** Ce qui est important, en ce qui concerne la première question, c'est que l'économie canadienne soit flexible. Plus l'économie canadienne est flexible, plus les bénéfices des forts taux de croissance dans certains secteurs, dans certaines régions s'étendent à toute l'économie.

Il est vrai que, pour le moment, il y a des régions, surtout dans l'Ouest, qui vont croître un peu plus vite que les autres. Il y a des industries qui vont croître plus vite que d'autres, mais plus nous sommes flexibles, plus les bénéfices augmentent.

As far as your second question is concerned, we are in the process of renewing our agreement on inflation with the federal government. We are conducting research on asset pricing and asset pricing fluctuations, which may help us manage our system to help us reach our inflation targets.

Some information may be important, but as a means to an end, we do not believe that it is appropriate for a central bank.

[English]

**Senator Angus:** Governor, when you were here in April, I believe you made the point that one of your main preoccupations and concerns was global economic imbalances. You talked a little about what you meant by that.

Then I notice here in your comments that you handed out, both yesterday at the House of Commons Finance Committee and here today, you were talking about the unwinding of the global economic imbalances. I was not sure what you meant by that and why, if it occurs three or four years down the line, you think it will be a bad thing and could involve a period of weak world economic growth.

**Mr. Dodge:** The long answer is contained in a speech I gave at Spruce Meadows. It is on our website and I invite you to read it. The short answer is that if we see a rise in the U.S. savings rate, as we think will probably need to take place at some point, and we do not simultaneously see an increase in net absorption in other countries, then demand in the world will grow less rapidly than supply. There will be a downward pressure on growth.

With slow growth in the world economy, we will face a period of slow growth. That is the risk we have pointed out.

**Senator Angus:** This is a question of semantics, but how does the unwinding of an imbalance present itself?

**Mr. Jenkins:** We are talking about the current account imbalances that currently exist. You have a large U.S. account deficit. There must be a flip side to that. Most of the surplus is in Asia, not exclusively. The fundamental issue here is how these imbalances move to levels that are more sustainable.

In our projection, we are assuming that imbalance will unwind in an orderly fashion. We are pointing to the risk that it may not happen in an orderly way.

**Senator Moore:** Is this global phenomenon of less investment in capital an aspect of what you call on the first page of your report the newly industrialized economies in China and India? Are they wrapping up with new, efficient equipment that costs less so there is less incentive to do that in the Western world and in Canada?

En ce qui concerne la deuxième question, nous sommes en train de renouveler notre accord avec le gouvernement fédéral sur l'inflation. Nous faisons les recherches sur les prix des actifs et les mouvements des prix des actifs qui peuvent nous aider à gérer notre régime pour atteindre notre cible d'inflation.

Il y a peut-être des informations qui sont importantes, mais comme moyen d'y arriver, nous ne croyons pas que cela soit approprié pour une banque centrale.

[Traduction]

**Le sénateur Angus :** Monsieur le gouverneur, quand vous avez comparu en avril, vous avez dit, si je ne m'abuse, que vous vous inquiétiez particulièrement des déséquilibres économiques mondiaux. Vous nous avez expliqué ce que vous entendiez par là.

Dans le discours que vous avez fait circuler, et hier devant le comité des finances de la Chambre des communes et aujourd'hui, vous parlez de la correction des déséquilibres économiques mondiaux. Je ne suis pas sûr d'avoir bien compris ce que vous entendez par là ni pourquoi, si cette correction se concrétise dans trois ou quatre ans, ce serait nuisible et risquerait de se traduire par une période de croissance économique mondiale faible.

**M. Dodge :** Vous trouverez la réponse complète à votre question dans un discours que j'ai prononcé à Spruce Meadows. Le texte est affiché sur notre site Web et je vous inviterais à le lire. Mais en deux mots, si le taux d'épargne aux États-Unis augmente, et il faudra que ça se fasse un jour ou l'autre, et que ce phénomène n'est pas accompagné d'une augmentation de l'absorption nette dans les autres pays, la demande mondiale augmentera moins rapidement que l'offre. Par conséquent, il y aura des pressions à la baisse sur la croissance.

La croissance ralentie de l'économie mondiale se traduira par un ralentissement de la croissance au niveau national. C'est sur ce risque que nous avons mis l'accent.

**Le sénateur Angus :** J'ai une question de nature sémantique : comment la correction des déséquilibres se manifeste-t-elle?

**M. Jenkins :** On fait référence aux déséquilibres des comptes qui existent actuellement. En effet, aux États-Unis, la balance des paiements est largement déficitaire. Il faut que ce phénomène soit contrebalancé d'une façon ou d'une autre. C'est essentiellement en Asie qu'on trouve le surplus, mais pas exclusivement. La question fondamentale, c'est comment ces déséquilibres peuvent-ils se métamorphoser pour qu'ils soient plus viables à long terme.

Nous nous attendons à ce que les déséquilibres se corrigent naturellement. Par contre, nous voulons faire comprendre qu'il y a un risque que ce ne soit pas le cas.

**Le sénateur Moore :** La baisse des investissements en capital à l'échelle mondiale constitue-t-elle un des facteurs de ce que vous qualifiez à la première page de votre rapport d'« économies nouvellement industrialisées » en Chine et en Inde? Est-ce qu'on a accès dans ces pays-là à des équipements nouveaux et efficaces qui coûtent moins cher qu'à l'étranger, ce qui expliquerait la baisse des investissements dans les pays occidentaux, notamment au Canada?

**Mr. Dodge:** That is absolutely the case in some industries. In other industries, changing technology has meant that prices are lower and there is excess supply. Indeed, the investment that does go on will not go to increase the capacity but rather to lower the cost of production.

I do not know why we have seen this global slowdown in the rate of investment against what one might have expected, given relatively strong world growth. We have had three years in a row of 4 per cent global growth. That is very good. We have low interest rates in nominal terms and ample liquidity in most of the world. Under those circumstances, one would anticipate higher levels of investment.

**Senator Oliver:** My original question was about your mandate, and I asked you about your interpretation and promotion generally of the economic welfare of Canada. You mentioned to Senator Tkachuk looking at the financial sector and productivity and other issues.

Are there any new areas, such as productivity in financial service sectors, you are now studying, given the world situation and the Canadian economic situation?

**Mr. Dodge:** We published our research plan. I should have brought a copy with me. It is on our website.

**Senator Oliver:** Can you tell us about any new areas of research that you are looking at now?

**Mr. Dodge:** I do not quite recall what is new and what we have talked about previously.

We are putting a lot of effort into looking at issues related to the international monetary order at the moment, not just domestic. We are doing a fair amount of work on the role of pension funds in the capital markets. This year we have concentrated on the issue of renewing our inflation targets and the research that we need to do that. I will ensure that you get a copy of our research program.

**Mr. Jenkins:** The research documentation lays things out by theme as well as particular issues.

**Senator Segal:** One of the large parts of the unwinding process is the issue of the revaluation of the Chinese currency and the relationship between that and economic reality.

Can you give us any sense of how, in terms of your own risk management context, you are assessing those relative to medium-term impacts on our own monetary issues?

**Mr. Dodge:** We have spent a lot of time talking to China, and we have been there a couple of times this year.

**M. Dodge :** C'est tout à fait le cas pour certains secteurs. Dans d'autres secteurs, l'évolution technologique s'est traduite par la baisse des prix et une surabondance de l'offre. Les investissements qui perdureront ne seront plus consacrés à l'accroissement de la capacité mais plutôt à la diminution des coûts de production.

Je ne pourrais pas vous expliquer pourquoi le taux d'investissement a ralenti à l'échelle mondiale, ce qui est contraire à ce à quoi on s'attendait, étant donné la croissance mondiale relativement forte. En effet, la croissance mondiale s'est chiffrée à 4 p. 100 pendant trois années consécutives, ce qui est très bien. La plupart des pays jouissent de taux d'intérêt bas en termes nominaux et de liquidités abondantes. Dans de telles circonstances, on pourrait s'attendre à des niveaux d'investissement plus élevés.

**Le sénateur Oliver :** Au départ, ma question portait sur votre mandat. Je vous ai demandé comment vous interprétiez et faisiez avancer de façon générale le bien-être économique de la population canadienne. Vous avez mentionné au sénateur Tkachuk l'intérêt que vous manifestiez à l'égard du secteur financier et de la production, entre autres.

Vous intéressez-vous actuellement à d'autres dossiers, comme celui de la productivité dans les secteurs des services financiers, étant donné la situation mondiale et la situation économique du Canada?

**M. Dodge :** Nous avons publié notre plan de recherche. J'aurai dû en apporter un exemplaire aujourd'hui. Vous le trouverez sur notre site Web.

**Le sénateur Oliver :** Y a-t-il de nouveaux dossiers auxquels vous vous intéressez?

**M. Dodge :** Je ne sais pas exactement ce qui est nouveau et ce dont on a déjà parlé.

Nous consacrons beaucoup de temps à l'ordre monétaire international, pas seulement à la situation à l'échelle de notre pays. Nous nous penchons également sur le rôle des fonds de pension sur les marchés de capitaux. Cette année, nous avons effectué des recherches qui s'imposaient pour renouveler nos cibles en matière d'inflation. Je vais m'assurer que vous recevrez un exemplaire de notre programme de recherche.

**M. Jenkins :** Les documents sur notre programme de recherche présentent les thèmes généraux ainsi que les sujets abordés.

**Le sénateur Segal :** Un des aspects importants de la correction des déséquilibres, c'est la réévaluation de la monnaie chinoise et la relation entre cette réévaluation et la réalité économique.

Dans le contexte de vos propres mesures de gestion des risques, quels seraient d'après vous les impacts à moyen terme sur notre conjoncture monétaire?

**M. Dodge :** Nous avons longuement discuté avec les autorités chinoises et avons d'ailleurs été en Chine à quelques reprises cette année.

Our view, which we have stated clearly and publicly to China, is that the most inexpensive way to make some of these adjustments is a nominal appreciation of the RMB against the U.S. dollar.

Second, we have told them, and they are clearly on this path, that they have to do something to increase domestic demand to absorb more of their own production and foreign production as well.

We think it would be helpful if the RMB would appreciate more rapidly against the U.S. dollar in the coming short term.

**Senator Goldstein:** Governor Dodge, I would like to come back to the question I initially asked and your response to it, which indicated that you were not overly concerned about debt, given the fact that it was appreciating in a manner consistent with the increase of wealth.

However, given that you envisage in your report an increase in the overnight rate that will flow through the economy to an increase in consumer borrowing costs, and borrowing costs throughout, coupled with the conventional wisdom — whatever conventional wisdom may be worth — that we are in a housing bubble that will eventually burst, what effect will that double circumstance have?

In other words, there would be a decrease in the value of household wealth coupled with an increase in current costs, together with an apparently significant increase right across Canada in the municipal tax carrying costs of housing.

**Mr. Dodge:** I will turn this over to Mr. Jenkins. I invite you to turn to page 20 of the report, which you will need for his answer.

I do want to point out that I did not say we were in a housing bubble.

**Senator Goldstein:** I am saying that.

**Mr. Dodge:** With perhaps some very local exceptions, we do not see that housing prices in Canada are out of line with what one would expect, given the growth of Canadian incomes and the Canadian population.

**Mr. Jenkins:** Chart 14 demonstrates a simple but important point; that is, as we adjust interest rates at the short end, it does not necessarily imply that you will get movement in interest rates out of the medium- and long-term point of your yield curve.

Coming back to the mandate of the Bank of Canada and addressing Senator Massicotte's first question, the focus on inflation control also provides low and stable interest rates. Short-term interest rates will go up and down as circumstances change, but if you keep inflation expectations well anchored, you will keep those medium- and longer-term rates low and stable. That feeds directly through to mortgage rates. That is a critical point.

Nous estimons que la façon la moins onéreuse de faire certains de ces ajustements, ce serait de procéder à une appréciation nominale du RMB par rapport au dollar américain. Nous l'avons d'ailleurs dit clairement et publiquement aux autorités chinoises.

Nous leur avons également dit, et ce n'est pas tombé dans l'oreille d'un sourd, qu'il fallait qu'elles réagissent pour accroître la demande nationale afin d'absorber davantage de leur propre production ainsi que de la production étrangère.

Nous estimons que ce serait une bonne chose que la valeur du RMB s'apprécie à un rythme accéléré par rapport au dollar américain à court terme.

**Le sénateur Goldstein :** Monsieur le gouverneur, j'aimerais revenir à la question que je vous ai posée au départ ainsi qu'à votre réponse, qui semblait indiquer que vous ne vous inquiétez pas particulièrement de l'endettement, qui augmente au même rythme que la richesse.

Par contre, dans votre rapport, vous avez indiqué qu'on pouvait s'attendre à ce que le taux du financement à un jour augmente, ce qui se traduirait par l'augmentation du coût des emprunts, notamment pour les particuliers. Étant donné que nous sommes apparemment dans une bulle immobilière qui s'effondrera tôt ou tard, quels seront les effets de ces phénomènes convergents?

En d'autres termes, la valeur des maisons chuterait et les dépenses courantes augmenteraient, sans parler de ce qui semble être une augmentation importante à l'échelle du Canada des impôts fonciers.

**M. Dodge :** Je vais demander à M. Jenkins de répondre. Je vous inviterais à vous reporter à la page 20 du rapport, qui vous aidera à comprendre sa réponse.

Je tiens à ajouter que je n'ai jamais parlé de bulle immobilière.

**Le sénateur Goldstein :** C'est moi qui en ai parlé.

**M. Dodge :** À quelques exceptions locales près, les prix de l'immobilier au Canada sont conformes à nos attentes, étant donné la croissance des revenus et de la population canadienne.

**M. Jenkins :** Le graphique 14 illustre un point simple mais important; l'ajustement des taux d'intérêt à court terme ne se traduit pas toujours par des fluctuations des taux d'intérêt à moyen et à long termes selon la courbe des rendements.

Pour revenir au mandat de la Banque du Canada et pour répondre à la première question du sénateur Massicotte, c'est en maîtrisant l'inflation qu'on peut garantir des taux d'intérêt bas et stables. Les taux d'intérêt à court terme fluctueront en fonction des circonstances, mais si les prévisions en matière d'inflation sont bien fondées, les taux à moyen et long termes resteront bas et stables. Ce qui se répercute directement sur les taux hypothécaires. C'est un facteur critique.

[Translation]

**Senator Hervieux-Payette:** This morning, you talked about your concern with the productivity of financial institutions. Can I assume that you are undertaking a study on that issue, or is this only a general concern? Has a study been done or will it be done?

**Mr. Dodge:** We are in the process of conducting the study.

**Senator Hervieux-Payette:** I would like you to confirm that you will take a close look at the impact of regulation on the productivity of our financial institutions, and that you will draw comparisons with OECD countries. I have the impression that a major reason for decreasing productivity is due to regulation. I feel that our regulations are akin to men who wear belts and suspenders. In terms of risk management, there is a very low risk of losing one's pants if one wears both a belt and suspenders. But I think that only one of the two is necessary.

I would like this issue to be examined closely, because if you look at how intrusive regulations are in the daily management of business, it is absolutely scandalous.

**Mr. Dodge:** Yes, that is something which we will be studying.

[English]

**The Chairman:** Governor, we looked briefly at some studies in our work on productivity. The World Bank did a comparative study of bankruptcy and other regulations in terms of recovery legal systems and so on. That was useful work. I looked at the Canadian numbers and they were really soft. They were not as precise as one would like. However, that might be helpful because I think the senator raised an important point. We are trying to get at the underpinnings of productivity and how we improve on them. That is something we must look at.

**Senator Harb:** My question has to do with China and the RMB. A large number of corporations from Europe and the United States have established facilities in China. They produce goods in China and ship them to the U.S. to sell. When we talk about this balance of trade account between the U.S. and Asia — in particular, China — do we ever consider that some of that is an American corporation producing goods in China and selling them in the United States?

Have there been any studies looking at foreign investment and the flow of investment that use the same measuring standard as we do when it comes to trade? How much investment is going there and how much is here? How does that fit into the overall equation when we talk about the balance of trade?

With the global economy, it is relevant to the point where you can say that you are not buying this number of a hundred billion dollars more being sold by the Chinese to the Americans, because my assessment would be that if you look deeper into those figures,

[Français]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** Vous avez parlé, ce matin, de votre préoccupation au sujet de la productivité des institutions financières. Est-ce que je peux conclure que vous faites une étude à ce sujet ou si c'est seulement une préoccupation générale? Est-ce que l'étude est faite ou va-t-elle être faite?

**M. Dodge :** Nous sommes en train de la faire.

**Le sénateur Hervieux-Payette :** J'aimerais que vous me confirmiez que vous allez regarder attentivement le rôle qu'a la réglementation sur la productivité de nos institutions financières, et la comparaison avec les autres pays de l'OCDE. J'ai l'impression qu'il y a un gros facteur de ralentissement de la productivité relié à la réglementation. J'ai l'impression que nos règlements sont comme les hommes qui portent des ceintures avec des bretelles. Lorsque vous parlez de gestion du risque, il n'y a pas beaucoup de risque de perdre ses culottes si on a les deux. Mais je pense qu'un seul élément serait nécessaire.

J'aimerais que cette question soit bien étudiée, parce que lorsqu'on regarde de près l'intrusion dans le management quotidien de toute la réglementation, c'est absolument aberrant.

**M. Dodge :** Oui, nous étudierons cet aspect.

[Traduction]

**Le président :** Monsieur le gouverneur, nous avons rapidement examiné certaines études lors de nos travaux sur la productivité. La Banque mondiale a fait une étude comparative de différentes réglementations en matière de faillites et d'autres systèmes juridiques de recouvrement, entre autres. Cette étude nous a été très utile. Elle se penchait sur les chiffres canadiens, et ces chiffres n'étaient pas mauvais. Ils n'étaient pas aussi précis qu'on l'aurait souhaité, cependant, cela pourra nous aider car je pense que le sénateur vient de soulever un point important. Nous essayons de comprendre quels sont les éléments qui sous-tendent la productivité, et comment les améliorer. Nous devons examiner cela.

**Le sénateur Harb :** Ma question concerne la Chine et le RMB. De nombreuses entreprises européennes et américaines ont ouvert des installations en Chine. Elles produisent des biens en Chine, puis les envoient aux États-Unis où ils sont vendus. Lorsque nous discutons de la balance commerciale entre les États-Unis et l'Asie, et plus particulièrement la Chine, prenons-nous en compte le fait que certaines entreprises américaines produisent des biens en Chine qu'elles vendent ensuite aux États-Unis?

Y a-t-il des études qui examinent les investissements étrangers ainsi que les flux d'investissement, et qui utilisent la même norme de mesure que nous en matière de commerce? Quelle quantité d'investissement se fait là-bas, et quelle quantité ici? Quel rôle jouent ces investissements pour ce qui est de la balance commerciale?

Dans le cadre d'une économie mondialisée, c'est important dans la mesure où on peut dire qu'on ne croit pas ces chiffres qu'on avance, à savoir que les Chinois vendent pour 100 milliards de dollars de produits de plus aux Américains que les Américains

you will find a good chunk is accounted for by American companies who are producing the goods and selling them to Wal-Mart and other companies in the U.S.

I would appreciate your comments.

**Mr. Dodge:** It is certainly true that American investment abroad yields a much higher rate of return than foreign investment in the United States. That is incontrovertible.

The factors that lie behind that are complex. Nevertheless, clearly, some level of current account deficit of the United States or surplus of capital-receiving countries such as China can be maintained over a very long period because of differences in rates of return.

One would expect, however, over very long periods that those differences in rates of return would in fact diminish and that a greater balance on current accounts will be necessary in the end. It can occur smoothly and over a long period or suddenly and precipitously. We flag the risk that the longer the imbalance goes on, the greater the chance — we still think it is relatively low — we could have a discontinuous adjustment process and a period of slow global growth.

[Translation]

**Senator Plamondon:** On page eight of your report, in both the French and English versions, just above chart 1, you state the following:

In line with the bank's outlook, and given that the Canadian economy now appears to be operating at capacity, some further reduction of monetary stimulus will be required...

I would like you to tell me what you mean by "monetary stimulus." Does that mean that you plan to increase or decrease interest rates?

**Mr. Dodge:** Increase.

**Senator Plamondon:** Why did you not make that clear?

[English]

**The Chairman:** To be fair, the governor has a deeper responsibility than responding to our topical questions. He has a way of communicating these questions that I think affects the economy as a whole. Let us not try to corner the governor and force him to say something.

**Senator Plamondon:** No. In English, it reads, "some further reduction of monetary stimulus." It is hermetic. I did not know whether it was an increase or decrease in interest.

aux Chinois. En effet, je pense que si on regarde ces chiffres de plus près, on découvre qu'une grande part de ces biens sont produits par des entreprises américaines en Chine qui les vendent ensuite à Wal-Mart et d'autres entreprises aux États-Unis.

Je souhaiterais entendre vos observations à ce sujet.

**M. Dodge :** Il est vrai que les investissements américains à l'étranger ont des rendements beaucoup plus élevés que les investissements étrangers aux États-Unis. C'est certain.

Les facteurs qui expliquent cela sont très complexes. Cependant, on sait qu'il peut y avoir un déficit des transactions courantes pour les États-Unis ou un excédent en faveur des pays bénéficiaires de capitaux tels que la Chine sur de longues périodes grâce aux écarts entre les taux de rendement.

Néanmoins, il est normal de penser que sur de longues périodes, ces écarts entre les taux de rendement devraient diminuer pour aboutir à un plus grand équilibre de la balance commerciale. Cela peut se faire graduellement sur une longue période, ou de façon brusque et soudaine. Nous soulignons le fait que plus le déséquilibre persiste, plus la probabilité est grande — même s'il y a peu de chances que cela se produise — d'avoir un processus d'ajustement brusque qui mènerait à une période de croissance mondiale lente.

[Français]

**Le sénateur Plamondon :** À la page six de votre rapport, en français et en anglais, en haut du graphique numéro 1, dans la phrase suivante :

Tenant compte de sa projection et du fait que l'économie semble maintenant fonctionner aux limites de sa capacité, la banque estime qu'il faudra encore réduire le degré de détente monétaire [...]

Je voudrais savoir ce que veut dire « le degré de détente monétaire ». Est-ce que cela veut dire augmenter l'intérêt ou le réduire?

**M. Dodge :** L'augmenter.

**Le sénateur Plamondon :** Pourquoi ne pas l'avoir écrit clairement?

[Traduction]

**Le président :** Il faut bien comprendre que le gouverneur a de plus grandes responsabilités que de simplement répondre à nos questions particulières. À mon avis, lorsqu'il s'exprime à propos de ces questions, cela affecte l'économie toute entière. Nous ne devrions donc pas essayer de mettre le gouverneur au pied du mur et de le forcer à dire quoi que ce soit.

**Le sénateur Plamondon :** Non. Dans la version anglaise, on peut lire « some further reduction of monetary stimulus ». C'est hermétique. Je n'arrive pas à savoir si cela signifie une augmentation ou une baisse du taux d'intérêt.

[Translation]

**Mr. Dodge:** You raise an important point. A reduction in monetary stimulus is required. Our current monetary policy is broad in nature. The matter of monetary stimulus will have to be addressed.

[English]

**Senator Segal:** We hear often from our colleagues in the banking community that there is no money to be made in corporate credit, that the retail business is important but not necessarily seminal. Many have been involved in hedge fund activity, constructively and appropriately, properly risked and balanced. Many have been involved in foreign currency activities for the purpose of earning a fair return for their shareholders.

Your core role is around liquidity of the banking system. As you assess the risks in some of these more exotic activities, what is your anxiety level about risk generally speaking, and liquidity in particular? As the banker of last resort, it is obviously one of the critical questions on your agenda.

**Mr. Dodge:** Certainly from our discussions with the major Canadian banks, a number of them are withdrawing from, as you put it, some of these more exotic activities.

As one looks around the world, it is clear that to manage the risks in some of these activities — in particular, credit derivatives — one must be large and professional and engaged in these activities on a significant basis.

Therefore, it is not surprising that some of our banks that started down that road are pulling back somewhat. That is good risk management on their part.

[Translation]

**Senator Massicotte:** In your economic model, you put forward a hypothesis concerning the relative strength of the Canadian dollar against the American dollar. The United States is a very important partner for Canada. Could you please explain the bank's forecast on the exchange rate of the Canadian dollar versus the U.S. dollar? If your theory were out by 1 per cent, or by one cent, what would be the effect on the Canadian economy?

**Mr. Dodge:** That would depend. That is why we included the "small box" in the January report. Were the Canadian dollar to appreciate or depreciate against the U.S. dollar due to changes in the overall demand for our products and services, or because of changes in the price of crude oil and natural gas, et cetera, there would only be a negligible effect on monetary policy. However, were the U.S. dollar to depreciate against all world currencies, including the Canadian dollar, the impact on Canadian monetary policy would be quite different.

[Français]

**M. Dodge :** Il est important de le mentionner. Il faut réduire le degré de détente monétaire. À ce moment-ci, notre politique monétaire est expansive. Il restera la détente monétaire.

[Traduction]

**Le sénateur Segal :** Nos collègues du monde bancaire nous disent souvent que les crédits aux entreprises ne sont pas rentables, car le commerce de détail est important mais pas essentiel. Nombre d'entre eux ont participé à des fonds spéculatifs, de façon constructive, appropriée, avec une prise de risque mesurée et équilibrée. Nombre d'entre eux ont investi dans le marché des devises afin d'obtenir un bon rendement pour leurs actionnaires.

Votre rôle central concerne la liquidité du système bancaire. Quand vous évaluez les risques que comportent certaines de ces activités plutôt exotiques, êtes-vous inquiet au sujet de l'ensemble des risques et en particulier, des liquidités? En tant que banquier de dernier recours, c'est évidemment une des questions fondamentales dont vous vous occupez.

**M. Dodge :** D'après nos pourparlers avec les grandes banques canadiennes, je sais que plusieurs d'entre elles se retirent de ces activités que vous avez qualifiées d'exotiques.

Pour peu que l'on observe ce qui se passe dans le monde, il est évident que pour gérer les risques liés à certaines de ces activités — en particulier, les produits dérivés de crédit — les institutions doivent être de grande envergure et professionnelles, et elles doivent effectuer ces activités d'une façon assez fréquente.

Il n'est donc guère étonnant que certaines de nos banques, après s'être engagées dans cette voie, aient décidé de la délaissier dans une certaine mesure. Cela témoigne d'une bonne gestion des risques.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** Dans votre modèle d'affaires, vous avez émis l'hypothèse du taux de notre valeur canadienne par rapport à l'américaine. Les États-Unis sont un partenaire très important. Peut-on savoir quelle est l'hypothèse du taux de change entre nos deux pays. Si vous vous trompez de 1 p. 100, ou d'un cent, quel est l'effet sur notre économie canadienne?

**M. Dodge :** Cela dépend. C'est pour cette raison que nous avons eu la « petite boîte » dans le rapport de janvier. Si une augmentation ou une diminution de la valeur du dollar canadien a lieu vis-à-vis le dollar américain à cause de changements dans la demande globale de nos produits et services, des changements de prix du pétrole brut, du gaz naturel, et cetera, cela peut avoir un effet minime sur la politique monétaire. Mais s'il y a dépréciation du dollar américain vis-à-vis toutes les monnaies du monde, notre dollar canadien y compris, cela a une autre implication pour la politique monétaire.

Any significant depreciation of the U.S. dollar against the Canadian dollar, which could not be attributed to a specific cause, would carry consequences for our monetary policy and we would have to consider a reduction in interest rates.

**Senator Massicotte:** How would GDP growth be affected, in percentage terms, were there to be a 1 per cent change in the value of the Canadian dollar?

**Mr. Dodge:** It is impossible to say.

**Senator Massicotte:** What range are we talking about?

**Mr. Jenkins:** The general rule used in case models is that, all other things being equal, a 10 per cent variation in the value of the dollar will result in a 2 to 3 per cent change in GDP, a change that will be felt two or three years down the road.

**Senator Massicotte:** Thank you.

**Mr. Dodge:** It is extremely important to understand the underlying causes of any appreciation or depreciation.

[English]

**The Chairman:** I have two brief questions. First, could you assist the work of this committee on the payday loan phenomenon? This business would seem to be a bubble in the financial services sector, because it was not around five years ago. It has gone from \$1 billion to \$5 billion and has created exorbitant costs for certain consumers. We have no direct evidence as to the nature of the problem, but it appears to be unfair to a certain consumer segment that requires these loans on a short-term basis. Do you have any comments on payday loans?

Second, we would appreciate your comments in respect of the current debate on transfer payments and fiscal imbalances. You have heard the complaints of some provinces. Do you have a comment on improving the productivity of the economy as a whole?

**Mr. Dodge:** I do not have a comment on that. I can repeat what I have said before, that provinces have access to most sources of revenue and to resources that the federal government does not have. It is equally true that the federal government has access to at least one source the provinces do not. It is up to a province and the federal government equally to establish their taxation in response to their revenue needs.

**The Chairman:** Governor, I thank you and the deputy governor for the candid exchange this evening. No doubt you noticed that we had a full house for this meeting and there is an appetite for more questions. I hope that you or one of your colleagues would consider appearing at our next hearing on interprovincial trade barriers. The committee is trying to get at the root of productivity in the economy. We have a strong

S'il y a une forte dépréciation du dollar américain vis-à-vis le dollar canadien sans une autre cause, cela a des implications pour notre politique monétaire et cela implique que nous devons considérer ce point, à savoir une diminution du taux d'intérêt.

**Le sénateur Massicotte :** Si on a une variation de 1 p. 100 de notre dollar canadien, cela représente quel pourcentage de la croissance du PIB?

**M. Dodge :** C'est impossible de le dire.

**Le sénateur Massicotte :** Si on donne une variation, c'est entre quel pourcentage?

**M. Jenkins :** Je peux mentionner une règle dans les modèles; un mouvement de 10 p. 100 du dollar représente *ceteris paribus* un impact de 2 ou 3 p. 100 sur le PIB dans deux ou trois ans, à cause des délais.

**Le sénateur Massicotte :** Merci.

**M. Dodge :** Il est extrêmement important de savoir la cause de cette appréciation ou dépréciation.

[Traduction]

**Le président :** J'ai deux brèves questions. Premièrement, pourriez-vous aider notre comité en lui donnant votre avis sur le phénomène des prêts sur salaire? Cette activité semble avoir pris une ampleur démesurée dans le domaine des services financiers, car elle n'existait pas il y a à peine cinq ans. La valeur de ces prêts est passée de 1 milliard à 5 milliards de dollars et cela a engendré des coûts exorbitants pour certains consommateurs. Nous n'avons pas de preuve directe indiquant la nature du problème, mais les prêts sur salaire semblent injustes envers une catégorie de consommateurs, ceux qui ont besoin de tels prêts à court terme. Que pensez-vous des prêts sur salaire?

Deuxièmement, nous vous serions reconnaissants de nous faire part de vos idées relativement au débat en cours au sujet des paiements de transfert et du déséquilibre fiscal. Vous avez entendu les griefs exprimés par certaines provinces. Que faudrait-il faire à votre avis pour améliorer la productivité de l'ensemble de l'économie?

**M. Dodge :** Je n'ai pas de réponse à cette question. Je peux cependant réitérer ce que j'ai déjà dit, à savoir que les provinces ont accès à la plupart des sources de revenu et à des ressources dont le gouvernement fédéral ne dispose pas. Il est vrai, par ailleurs, que le gouvernement fédéral a accès à au moins une source de revenu qui n'est pas à la disposition des provinces. Les provinces et le gouvernement fédéral ont la même responsabilité d'établir leur régime fiscal en fonction des revenus dont ils ont besoin.

**Le président :** Monsieur le gouverneur, je vous remercie, de même que le sous-gouverneur, d'avoir bien voulu participer à cette franche discussion. Vous aurez sans doute remarqué que cette réunion a fait salle comble et que certains auraient souhaité poser plus de questions. J'espère que vous-même ou l'un de vos collègues pourrez assister à notre prochaine audience sur les obstacles au commerce interprovincial. Notre comité essaie

sense that there are too many interprovincial trade barriers that inhibit our national economy. If you are unable to appear, we would appreciate access to your studies. We look forward to our next exchange.

**Mr. Dodge:** Thank you, Mr. Chairman.

The committee adjourned.

---

OTTAWA, Thursday, October 27, 2005

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:50 a.m. to examine and report on consumer issues arising in the financial services sector.

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

[*English*]

**The Chairman:** Good morning. Welcome to the forty-third meeting of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce. The meeting will be broadcast on CPAC from coast to coast and will be on the Internet around the world. We will continue our hearings into consumer issues arising in the financial sector. We are pleased to have witnesses from the Canadian Bankers Association, the Financial Consumer Agency of Canada, the Canadian Payments Association and the Canadian Payday Loan Association. Thank you for responding so promptly to our request to appear before the committee. As some of you are aware, a committee on banking, trade and commerce has been part of the Senate since Parliament first met back in November 1867. The committee is the longest-serving in the Senate, being established several months after Confederation. It is well known to Canada's financial system because of its long history of examining policies, programs and other initiatives affecting the financial services sector as well as other important issues on economic growth and productivity in Canada. As always, we support well-functioning capital markets, a healthy financial services sector and the high economic growth that leads to the prosperity that all Canadians want and deserve.

This year, the committee has been active on key issues that affect Canadians and the Canadian economy. In the spring, the committee completed a study on productivity, which is a topic that currently seems to be on the tips of tongues of every politician, as well as people in the media and in the private sector. A number of federal ministers, business groups, social policy organizations and others concerned about our standard of living in the future are talking about productivity. We were delighted yesterday that the Governor of the Bank of Canada, David

d'élucider les bases de la productivité économique. Nous sommes persuadés qu'il y a trop d'obstacles au commerce interprovincial qui nuisent à l'économie du Canada. Si vous ne pouvez assister à cette réunion, nous vous prions de nous donner accès à vos études. Nous espérons d'avoir bientôt le plaisir d'échanger de nouveau avec vous.

**M. Dodge :** Merci, monsieur le président.

La séance est levée.

---

OTTAWA, le jeudi 27 octobre 2005

Le Comité sénatorial permanent des Banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 10 h 50 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 :** Bonjour, mesdames et messieurs. Soyez les bienvenus à cette 43<sup>e</sup> réunion du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. La séance sera télédiffusée sur la chaîne CPAC d'un océan à l'autre et dans le monde entier grâce à l'Internet. Nous poursuivons nos audiences sur les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. Aujourd'hui, nous avons le plaisir d'accueillir des témoins de l'Association des banquiers canadiens, de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, de l'Association canadienne des paiements et de l'Association canadienne des prêteurs sur salaire. Je tiens à vous remercier d'avoir répondu aussi promptement à notre convocation à témoigner devant notre comité. Certains d'entre vous savent sans doute que le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce existe depuis les premiers jours des délibérations du Parlement, en fait depuis novembre 1867. C'est le plus ancien comité du Sénat, ayant été mis sur pied quelques mois à peine après la Confédération. Il est bien connu du secteur financier canadien car il a fréquemment étudié les politiques, les programmes et d'autres initiatives encore qui affectent le secteur des services financiers ainsi que d'autres questions importantes liées à la croissance économique et à la productivité au Canada. Comme cela a toujours été le cas, nous sommes favorables à des marchés financiers qui marchent rondement, à un secteur de services financiers dynamique et à une forte croissance économique, garante de la prospérité tant souhaitée et méritée par tous les Canadiens.

Cette année, le comité s'est penché sur des sujets qui ont une importance cruciale pour les Canadiens et leur économie. Au printemps, il a terminé une étude sur la productivité, sujet que semblent aborder à peu près tous les hommes politiques, voire les médias et le secteur privé. En effet, certains ministres fédéraux, des groupes des milieux d'affaires, des organisations de politique sociale et d'autres que l'avenir de notre niveau de vie préoccupe en discutent. Hier, nous avons eu le grand plaisir d'accueillir devant notre comité le gouverneur de la Banque du Canada, M. David

Dodge, and the Senior Deputy Governor, Paul Jenkins, appeared before the committee. Mr. Dodge agreed that our study has been helpful to the public debate and to informing the public about the importance of improving productivity in our economy. I thank Senator Angus who inspired us to undertake that study.

Earlier this month the committee heard thought-provoking evidence on demographic changes that will affect all of us in Canada in the next few decades, and how our society should respond to what we call, “a very serious problem.” Demographic changes will have a huge impact on Canada’s economy and could be disastrous if we do not heed its call to action. The Governor of the Bank of Canada said that we have to act now. We have admonished the government and the private sector to begin thinking about how to respond to what we consider a potential economic time bomb. I thank Senator Massicotte for persuading the committee to undertake that study.

In the next few weeks, the committee will hear from experts on Canada’s domestic and interprovincial trade barriers. We have heard complaints for decades that the Canadian economy is too fragmented and lacks the efficiency to be truly productive and globally competitive. We will continue our focus on productivity when we hear from those witnesses, and subsequently report on the barriers to internal trade and the changes that are needed by the federal government, by the provinces and by the private sector to enhance productivity within our economy.

Today, as all our witnesses know, we will continue our examination of consumer issues within the financial services sector — a topic on which we have held hearings for some time. The focus today is cheques, the essence of the banking system: how cheques are handled at our financial institutions; the extent to which consumers may face cheque-related fees; hold times on cheques; and the potential increase in the use of payday loan organizations as a consequence, we believe, of some of these issues. We know that the testimony we receive today will be valuable. We will soon begin deliberations on our report to the Senate on the topic of consumer issues in the financial services sector. We are drawing to a close on this topic and this is part of the last round of evidence to be heard before we deliberate the report. I remind those watching on the Internet or on CPAC on delayed broadcast that the committee wants your input, too. It is important for this Senate committee to hear not only from the experts, senators and staff, but also from all Canadian stakeholders with an interest in our topics. We value that advice and information. The issues we discuss today will have a significant impact on the everyday lives of Canadians, because each of us is a consumer: on the Canadian economy, the impact of consumer protection and on working the economy better as a whole. We urge comments via email sent to [banking\\_banques@sen.parl.gc.ca](mailto:banking_banques@sen.parl.gc.ca), or regular mail sent care of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce,

Dodge, et le premier sous-gouverneur, M. Paul Jenkins. M. Dodge a convenu que notre étude a contribué au débat public et à faire comprendre à la population l’importance d’accroître la productivité dans notre économie. Je remercie le sénateur Angus de nous avoir proposé un tel examen.

Au début du mois, le comité a aussi entendu les témoignages qui invitent à la réflexion au sujet de l’évolution démographique dans notre pays, de ses répercussions au cours des prochaines décennies et de la manière dont notre société devrait réagir à ce que nous qualifions de « très grave problème ». L’évolution démographique aura une incidence considérable, peut-être même désastreuse sur l’économie canadienne si nous n’agissons pas. Le gouverneur de la Banque du Canada nous a enjoint de le faire dès maintenant. Nous avons quant à nous exhorté le gouvernement et le secteur privé à réfléchir aux moyens dont nous devons nous doter afin de désamorcer ce que nous considérons comme une éventuelle bombe à retardement économique. Je remercie donc le sénateur Massicotte de nous avoir persuadés d’étudier la question.

Au cours des semaines à venir, le comité entendra le témoignage d’experts au sujet des obstacles au commerce entre les provinces. Cela fait des décennies qu’on se plaint du fait que l’économie canadienne est trop morcelée et trop peu efficace pour être productive et compétitive à l’échelle planétaire. Ces prochains témoignages s’inscrivent dans notre étude de la productivité et serviront à l’élaboration de notre rapport sur les obstacles au commerce intérieur et sur les changements que devront apporter tant le gouvernement fédéral que les provinces et le secteur privé pour accroître la productivité dans notre économie.

Aujourd’hui, comme le savent tous nos témoins, nous poursuivons notre examen des questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers un sujet sur lequel nous tenons des audiences depuis quelques temps déjà. Plus précisément, nous aborderons une réalité centrale du système bancaire, les chèques : la façon dont ils sont traités par les établissements financiers : les frais d’utilisation qu’on exige parfois des consommateurs : les délais de blocage et enfin le recours croissant aux sociétés de prêts sur salaire. Les témoignages que nous allons entendre aujourd’hui seront certainement utiles. Bientôt, nous allons entreprendre les délibérations portant sur notre rapport au Sénat sur les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. Nous avons presque terminé notre étude de ce sujet et les témoignages que nous entendrons aujourd’hui en constituent le dernier volet qui précèdera nos délibérations relatives au rapport. Je tiens à rappeler aux téléspectateurs de la chaîne CPAC qui verront nos délibérations en différé, que nous tenons aussi à connaître leur avis. Le comité sénatorial veut en effet entendre tous les canadiens que la question intéresse, pas seulement les experts, les sénateurs et leurs collaborateurs. Cette participation nous tient à cœur. Les questions dont nous discutons aujourd’hui auront des répercussions importantes sur la vie des Canadiens, car chacun d’entre nous est un consommateur. Elles en auront aussi sur l’économie et sur sa

the Senate of Canada. That address will be superimposed on our screen a number of times during the course of our discussions this morning.

Before turning to our first panel of witnesses from the Canadian Bankers Association, we will hear from Senator Angus, Deputy Chairman of the Senate Banking Committee.

**Senator Angus:** I have a word to our listeners and witnesses in respect of the chairman's comments on cheque cashing. The matter has become a preoccupation with the committee because of his personal experience with the banking system when he could not cash a cheque without first depositing it to his account and then withdrawing it. That provides a bit of background on today's supplementary hearing to complete the committee's consumer study.

In the interest of full disclosure, we members of the Banking committee tend to be more sensitive to how the average Canadian is treated when visiting a bank because of the excellent information that we hear from the experts. I too had a bad experience with a bank that I reported to the Canadian Bankers Association. I had a simple cheque that I wanted to cash — nothing more, nothing less. I went to the bank at lunchtime and had to wait in line for 47 minutes before it was my turn at a wicket. I wanted to deposit the cheque only for credit at another branch of the bank. However, the effort became a nightmare. It was only later that I asked to see the manager and disclosed that I was on the Senate Banking Committee. I said that I would phone *The Globe and Mail* to have a headline story about how the poor consumer gets shafted by banking institutions.

We are here to represent all Canadians, and we are not fooling when we say that we are interested in knowing whether the consumer protection mechanisms in place are working.

**The Chairman:** All have had anecdotal experiences, although usually senators are given more credence when they walk into a bank. Each of us has had similar experiences. We want to get to the bottom of this important issue because cheque clearing is the essence of banking. If that does not work effectively and efficiently for all consumers, then the system is not working.

You know our concerns. We have talked about that, Mr. Campbell, and I appreciate your concern. I am delighted that you have come back to have another round on this, to focus on this issue.

bonne marche, ainsi que sur la protection du consommateur. Nous vous prions donc instamment de nous écrire, soit par courriel, à l'adresse suivante : [banking\\_banques@sen.parl.gc.ca](mailto:banking_banques@sen.parl.gc.ca), soit par la poste aux soins du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, Sénat du Canada. Cette adresse paraîtra fréquemment en surimpression à l'écran au cours de la télédiffusion de notre séance ce matin.

Avant de donner la parole à nos premiers témoins de l'Association des banquiers canadiens, nous allons d'abord entendre le Sénateur Angus, vice-président du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce.

**Le sénateur Angus :** À l'intention des téléspectateurs et de nos témoins, j'aimerais revenir brièvement sur ce que disait le président au sujet de la conversion de chèques en espèces. Si le comité s'est préoccupé de cela, c'est parce que le président lui-même s'est vu refuser le droit d'encaisser un chèque, la banque à laquelle il s'était adressé exigeant qu'il le dépose d'abord pour seulement ensuite retirer l'argent. Cela vous aidera à comprendre un peu pourquoi nous tenons la réunion supplémentaire d'aujourd'hui dans le cadre de notre étude des services financiers fournis aux consommateurs.

Pour tout dire, en tant que membre du comité des banques et du commerce, nous sommes plus sensibles que la moyenne des Canadiens à la façon dont les gens sont traités par les banques, en raison des excellents renseignements que nous fournissent les experts. J'ajoute que j'ai moi aussi fait une expérience assez désagréable dans mes rapports avec une banque, que j'ai d'ailleurs communiquée à l'Association des banquiers canadiens. Je tenais simplement à encaisser un chèque, rien de plus, rien de moins. Je me suis rendu à une succursale bancaire à l'heure du déjeuner et j'ai dû faire la queue pendant 47 minutes avant d'avoir mon tour au guichet. Je voulais simplement déposer le chèque pour qu'il soit porté à mon compte dans une autre succursale de la même banque. Toutefois, ça a été la croix et la bannière que d'obtenir cela. Plus tard, j'ai demandé à voir le gérant et lui ai dit que je faisais partie du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. J'ai ajouté que je téléphonerais au *Globe and Mail* afin qu'on y publie un article sur la façon déplorable dont les consommateurs se font traiter par les établissements bancaires.

Nous sommes ici pour représenter tous les Canadiens, et nous ne plaisantons pas lorsque nous affirmons que nous tenons à savoir si les mécanismes de protection du consommateur fonctionnent vraiment.

**Le président :** Nous aurions tous des anecdotes à raconter à ce sujet, bien que dans la plupart des cas, on accorde plus d'importance à un sénateur lorsqu'il se présente dans une banque. Chacun d'entre nous a eu des expériences comparables. Nous tenons donc à aller au fond des choses de cette importante question, car la compensation des chèques est au cœur du système bancaire. Si cette compensation n'est ni efficace ni efficiente pour tous les consommateurs, alors le système est en mauvais état.

Vous connaissez nos préoccupations. Nous en avons déjà parlé, monsieur Campbell, et je vous remercie de votre intérêt. Je suis ravi que vous ayez décidé de revenir pour en discuter de façon plus précise.

**Terry Campbell, Vice-President, Policy, Canadian Bankers Association:** We are both pleased and honoured to be here. These hearings are important. We know that you are interested in the facts and figures and we would like to give them to you.

I am joined by my colleague Louise Bourassa. We have a lot of people to get through so I will keep my opening remarks short.

We appeared before you in April and we had a good discussion on issues of competition. We want to focus on the cheque system today. I would like to set the stage — and I think the other witnesses will probably fill in the picture — by walking through briefly the process of opening a chequing account, cashing a cheque, the cheque-clearing process and why holds may be put on them. I will touch on what the rules are there.

First, opening an account. In 2001, we had the Bank Act changes. One important rule that was changed then was a requirement for banks to open accounts for Canadians. That requirement is set out in the Access to Basic Banking Services Regulations, which set out the requirements for identification and the few and specific circumstances where banks can decline to open an account.

There was also a second set of requirements in the Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Regulations, which again require identification as part of the know-your-customer requirements. Here, we are talking about a strong obligation on the banking industry to ensure we know who we are dealing with.

We understand the importance for Canadians of having an account, and we open them for people who meet the criteria. There are only four grounds for a bank to decline to open an account. It is clear that bankruptcy is not one of those grounds.

You can only decline to open an account if there are reasonable grounds to expect that the account will be used for fraudulent or illegal purposes; if the individual has a history of fraudulent or illegal activity in relation to financial services; if there is material misrepresentation; or if it is to protect the bank staff from harm and physical abuse. The rules are specific. Bankruptcy by itself, without any evidence of fraud or any other illegal activity, does not constitute grounds.

One of the major reforms in 2001 was that if people feel there is a problem, they can take their case to the Financial Consumer Agency of Canada, FCAC, represented here today. We hope it

**Terry Campbell, vice-président, Politiques, Association des banquiers canadiens :** Nous sommes heureux et honorés de témoigner devant vous aujourd'hui. Les audiences que vous tenez sont importantes. Nous n'ignorons pas que vous tenez à avoir en main des faits et des chiffres, et nous sommes disposés à vous les fournir.

Je suis accompagné aujourd'hui par ma collègue, Mme Louise Bourassa. Il y a beaucoup de témoins aujourd'hui, je m'efforcerai donc d'être bref.

Nous avons déjà témoigné devant vous en avril dernier et, nous avons alors tenu une bonne discussion sur les questions liées à la concurrence. Aujourd'hui, nous aimerions nous concentrer sur le système de compensation des chèques. J'aimerais d'abord planter le décor, que les autres témoins vont sans doute peindre de façon plus précise, en racontant brièvement ce qui se passe lorsqu'on ouvre un compte de chèques, lorsqu'on encaisse un chèque puis parler du processus de compensation des chèques et dire pourquoi des retenues de fonds s'appliquent à certains chèques il peut parfois y avoir blocage. À ce sujet, je préciserai quelles sont les règles.

D'abord, parlons de l'ouverture d'un compte. En 2001, la Loi sur les banques a été amendée de manière à obliger les banques à ouvrir des comptes à l'intention des Canadiens. Une telle exigence figure dans le Règlement sur l'accès aux services bancaires de base, où il est précisé quelles pièces d'identité on doit fournir et dans quelles rares circonstances une banque peut refuser d'ouvrir un compte bancaire.

D'autres exigences ont également été inscrites dans le Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, où encore une fois des pièces d'identité sont exigées dans le cadre de l'approche « connaître son client ». Il s'agit ici d'un impératif extrêmement important qu'on a imposé au secteur bancaire, celui de savoir à qui on a affaire.

Nous n'ignorons pas à quel point il est important que les Canadiens puissent ouvrir un compte, et nous le faisons pour tous les clients qui se conforment aux critères. Il n'y a que quatre motifs permettant à une banque de refuser l'ouverture d'un compte. La faillite n'en fait certainement pas partie.

Une banque peut refuser d'ouvrir un compte seulement si elle a des motifs raisonnables de croire que le compte sera utilisé à des fins illégales ou frauduleuses, si le particulier s'est déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers des fournisseurs de services financiers, si le particulier lui a sciemment fourni des renseignements trompeurs sur un point important et si le refus est nécessaire pour mettre les clients ou les employés de la banque à l'abri des risques de blessures, de harcèlement ou d'autres abus. Les règles sont donc précises. Le fait qu'un particulier ait fait faillite — s'il n'existe aucune preuve de fraude ou d'autres activités illégales en relation avec la faillite — ne constitue pas en soi un motif de refus d'ouvrir un compte.

L'un des principaux amendements adoptés en 2001 permet à quelqu'un ayant l'impression qu'on a refusé de lui ouvrir un compte pour un motif non fondé, de se plaindre à l'Agence de la

does not happen, but the option is there. With 5 million cheques processed every single day, 11 million transactions generally every day, our sense is that the process actually works well.

In terms of cashing a cheque, when a bank accepts a cheque, they are acting on behalf of the customer to deliver that cheque to the paying bank — the bank that will ultimately pay. Cheques are legally an instruction from one individual to pay funds to another individual. As such, banks are responsible to ensure that the funds are paid to the person who is entitled to receive those funds.

We are accountable to our customers and our shareholders — all the people who own shares in their pension plans, et cetera — to ensure and establish that the person who presents a cheque is the individual who should get the funds; and that neither the account holder nor the bank will suffer any negative consequences if it is returned.

Specifically, on federal government cheques — because I know that was an issue — the rules are clear. Banks are required to cash, without charge, federal government cheques up to a maximum of \$1,500 for non-customers. The rules allow the cashing of a government cheque for non-customers — that is, people we do not know or have a relationship with — because the federal government provides an indemnification if it turns out there is a problem with the cheque: if it was stolen or there are any other problems. Similar arrangements are in place with British Columbia, Alberta, Saskatchewan and New Brunswick, and we are seeking similar arrangements with other provinces. The idea is to protect the authorized payee — the person who should be getting the funds, the Government of Canada and the financial institutions.

The other thing we are trying to do is encourage governments to move as much as possible to direct electronic deposit of funds. The funds would go directly into an individual's account. Whether it is any kind of federal government or government funds, it goes directly into those accounts, the funds are immediately available and there is no issue about signature endorsements, et cetera.

This is an issue we take seriously. We monitor closely the complaints that go to the FCAC and the FCAC's own activities in mystery shopping. We would like to see 100-per-cent compliance, but we are human beings; there will be problems in a large system, 5 million transactions every day. However, it is fair to say — and my friend at the FCAC can correct me — that the track record on cheque-cashing rules is strong; the complaints are well under 1 per cent. If you actually look at the volume of transactions, 5 million a day, the number is truly minuscule.

I will conclude these remarks, so we can move on to the rest of the witnesses, by talking about the cheque-clearing system and the holds on cheques. When a customer deposits a cheque in their

consommation en matière financière du Canada, l'ACFC, qui est d'ailleurs représentée ici aujourd'hui. Nous espérons que cela ne se présentera pas, mais le consommateur a un tel recours. Étant donné qu'il se traite cinq millions de chèques quotidiennement, et qu'en général, il s'effectue onze millions de transactions chaque jour, à notre avis, le processus fonctionne bien.

Lorsqu'une banque accepte un chèque en dépôt, elle agit au nom de son client pour remettre ce chèque à la banque payeuse — celle qui paiera en fin de compte. Sur le plan légal, un chèque constitue une instruction de la part d'une personne de payer des fonds à une autre personne. Les banques ont donc la responsabilité de s'assurer qu'au moment où le chèque est déposé, les fonds sont versés à la personne en droit de les recevoir.

Nous sommes responsables envers nos clients et nos actionnaires — ce qui comprend la plupart des Canadiens par le biais de leurs fonds de pension, et cetera — d'établir que la personne qui présente un chèque est bel et bien celle qui doit recevoir les fonds et que ni le titulaire du compte, ni la banque ne souffriront de conséquences négatives si le chèque est retourné.

En ce qui a trait à l'encaissement des chèques du gouvernement — car nous n'ignorons pas qu'on a soulevé cette question — les règles sont claires. Les banques sont tenues d'encaisser — sans frais — les chèques émis par le gouvernement fédéral, jusqu'à concurrence de 1 500 \$, dans le cas des personnes qui ne sont pas clientes. Les règles autorisent l'encaissement des chèques du gouvernement dans le cas d'une personne non cliente, parce que le gouvernement fédéral indemnise les institutions financières si le chèque a été volé ou s'il y a d'autres problèmes. Des dispositions semblables sont en place avec les gouvernements de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Nouveau-Brunswick, et nous recherchons des dispositions comparables avec les autres provinces. Nous visons ici à protéger le bénéficiaire autorisé du chèque, mais aussi le gouvernement du Canada contre les transactions frauduleuses.

Nous encourageons aussi très fortement les gouvernements à passer au dépôt électronique direct de leurs chèques, ce qui permet aux fonds d'être directement déposés dans le compte du bénéficiaire. Qu'il s'agisse de fonds du gouvernement fédéral ou d'autres gouvernements, les sommes sont versées directement dans les comptes, sont immédiatement disponibles et ne nécessitent aucun endossement et cetera.

Nous prenons tout le processus d'encaissement des chèques très au sérieux et nous surveillons de près les plaintes déposées à l'ACFC, et surveillons les activités de l'ACFC elle-même au moyen d'évaluation mystère. Nous aimerions qu'on se conforme à 100 p. 100 aux règles prescrites, mais nous savons fort bien que les êtres humains sont faillibles, surtout dans un système où il s'effectue cinq millions de transactions par jour. Cela dit, et mon ami de l'ACFC me reprendra si je me trompe, nos résultats sont très bons à cet égard; il y a moins de 1 p. 100 de plaintes. Si l'on tient compte du nombre de transactions quotidiennes, cinq millions, c'est vraiment très minime.

Je vais conclure bientôt afin de permettre aux autres témoins d'avoir la parole. Auparavant, j'aimerais toutefois aborder le système de compensation des chèques et les retenues de fonds.

account, the bank is, in effect, providing an unsecured loan to that customer pending the final settlement and payment of the cheque by the home bank, the paying bank. The bank is making a credit-risk decision. They are asking themselves the question: Will this piece of paper be honoured by the other bank?

A bank can determine electronically, relatively quickly from the other bank, if funds are available. However, the paper cheque itself has to physically travel through the system by trucks and airplanes to go back to the home bank. That could be from Corner Brook all the way to Yellowknife. The home bank has to make a decision as to whether to pay or not pay. Is there something wrong with the cheque? Is there a stop payment on it or insufficient funds? Has it been altered? If the home bank decides it cannot honour that cheque for good reasons, that cheque has to find its way back to the original bank to which it was presented.

When it comes back, if the home bank has said, no, we cannot honour it, if the original bank has cashed it or paid out the money, a loss will be experienced.

This is the paper-based system. I will talk in a moment briefly about moving to a digital system, but this paper-based system works efficiently. Out of the 5 million transactions that happen every day, there are few problems; on any given day, less than 1 per cent of accounts have holds on them.

However, it is a paper-based system. Annex 6 to the budget — the government's consultation on amending the federal financial institutions legislation — talks of moving from a paper-based system, where literally planes, trains and automobiles take that piece of paper across the country 5 million times, to an electronic system where there is an electronic capture of the image of the cheque. Then that image is transported back and forth electronically. We think this holds out the promise of greater efficiency and we will see how the discussions with the government go forward.

It is a paper-based system that is pretty efficient as it is. We think it can move forward and we encourage this committee to encourage further progress on that.

In conclusion, we look forward to questions and answers afterwards. Again, senators, we appreciate the opportunity and feel honoured to be here as part of your important discussions.

**The Chairman:** Thank you, Mr. Campbell, for being brief and cogent. We have many questions so I hope the other presenters will be brief in their comments so we can get at the questions and answers.

Lorsqu'un consommateur dépose un chèque dans son compte, la banque lui procure, en fait, un prêt non garanti jusqu'au règlement et paiement définitifs du chèque. La banque prend une décision de « risque de crédit » et doit tenir compte d'un certain nombre de facteurs : ce chèque sera-t-il accepté par l'autre banque?

Quoiqu'une banque puisse déterminer assez rapidement par voie électronique, auprès d'une autre banque, si les fonds d'un chèque émis sont disponibles, le chèque papier doit retourner à la banque de l'émetteur de chèque, par camion et par avion. Il est possible, par exemple qu'on doive transporter un chèque de Corner Brook à Yellowknife. La banque de l'émetteur doit alors prendre la décision d'honorer ou non le chèque. Le chèque a-t-il été fait en bonne et due forme? Un contre-ordre a-t-il été émis? Le chèque est-il un chèque sans provision? A-t-il été altéré? Si la banque émettrice a de bonnes raisons de ne pas honorer le chèque en question, celui-ci doit être retourné à la banque qui l'a encaissé.

Lorsque la banque émettrice rejette un chèque et qu'il est renvoyé, la banque qui a accepté d'encaisser le chèque et qui a déboursé de l'argent en contrepartie subit des pertes.

Voilà pour ce qui est du système fondé sur les chèques papier. Dans un instant, je vous parlerai brièvement de la transition vers un système numérique, mais je peux vous dire que le système actuel fonctionne efficacement. La grande majorité des cinq millions de transactions journalières s'effectuent sans heurts; pour toute journée donnée, moins de 1 p. 100 des comptes comportent des retenues de fonds.

Mais il est vrai que c'est un système fondé sur des chèques papier. À l'annexe 6 du budget, à savoir les consultations par le gouvernement en vue d'apporter des modifications à la Loi fédérale sur les institutions financières, il est question d'assurer la transition d'un système fondé sur les chèques papier, par le biais duquel ceux-ci sont transportés par avion, par rail et par camion partout au pays cinq millions de fois, à un système électronique qui permettrait de prendre une photo électronique du chèque en question. C'est cette image électronique qui serait par la suite transmise entre les banques. Cette avenue est porteuse d'un système plus efficace. Il faudra voir comment aboutiront les discussions avec le gouvernement.

Le système actuel est assez efficace. Nous pensons qu'il est possible d'évoluer dans ce domaine et nous encourageons les membres du comité à faire avancer le dossier.

En guise de conclusion, je dirais simplement que nous serons ravis de répondre à vos questions. Je répète, sénateurs, que c'est pour nous un honneur de prendre part à cet important débat.

**Le président :** Merci, monsieur Campbell, d'avoir été si bref. Comme nous avons beaucoup de questions, j'espère que les autres témoins seront aussi succincts que vous.

[Translation]

**Susan Murray, Director, Consumer Education and Public Affairs, Financial Consumer Agency of Canada:** Thank you, Mr. Chairman, for including the Financial Consumer Agency of Canada in your discussion this morning. Our Commissioner, Mr. Bill Knight, sends his regrets.

[English]

Mr. Chairman, you have asked for specific information from each of us, so I will address only those areas of particular interest to the committee at this stage in your deliberations.

As witnesses from the Canadian Bankers Association have already addressed the requirements under the access to basic banking regulations, in the interests of time I will not repeat that part of my presentation. It is there for you to look at afterward. I will go directly to the results of our recent mystery shopping exercise designed to identify issues related to the compliance with the Access to Basic Banking Services Regulations, the current regulations and FCAC statistics related to cheque holds. Also, I will present quantitative research FCAC has released with respect to payday loans as well as information on our new consumer education brochure entitled *The Cost of Payday Loans*, which we have completed and are distributing to Canadians.

FCAC monitors compliance with the access to basic banking regulations, which have been in force since September 30, 2003. To date, we have opened 386 cases resulting in 17 violations with 66 cases pending.

FCAC also monitors compliance with the Bank Act. The Bank Act states that banks cannot charge a fee to cash a federal government cheque or ask for minimum deposit when opening an account. We have opened an additional 11 cases pertaining to fees for cashing cheques. Three of these cases have resulted in a total of four violations relating to these particular requirements under the Bank Act.

Earlier in 2005, we conducted a mystery shopping exercise to assist us in monitoring banks' compliance with the Access to Basic Banking Services Regulations. We released those results yesterday and I have included the news release as well as a summary of the results in the package presented to the committee today.

The objectives of the exercise were to assess the following: The customer's ability to open a retail deposit account upon presentation of proper identification; and second, the customer's ability to cash a federal government cheque for less than \$1,500 with proper identification.

Overall, the results of the 17 banks included in the exercise were positive. The banks achieved an overall success rate of 91 per cent on cheque cashing and 84 per cent on account opening.

[Français]

**Susan Murray, directrice, Éducation des consommateurs et affaires publiques, Agence de la consommation en matière financière du Canada :** Monsieur le président, nous vous remercions d'avoir invité l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à prendre part à vos discussions aujourd'hui. Notre commissaire, M. Bill Knight, s'excuse de son absence.

[Traduction]

Monsieur le président, en réponse à votre demande de renseignements, j'aimerais aborder les questions qui ont un intérêt particulier pour le comité, au stade actuel de ses délibérations.

Comme les témoins de l'Association des banquiers canadiens ont déjà parlé des exigences en vertu du Règlement sur l'accès aux services bancaires de base, je ne répéterai pas ce qui a déjà été dit. Vous pourrez vous reporter à notre mémoire par la suite. Je vais plutôt passer directement aux résultats de l'évaluation mystère conçue pour vérifier la conformité au Règlement sur l'accès aux services bancaires de base, la réglementation actuelle et les statistiques de l'ACFC relatives aux retenues de fonds. Je vais également vous parler de la recherche quantitative publiée par l'ACFC portant sur les prêts sur salaire et sur notre nouvelle brochure d'information intitulée *Le coût des prêts sur salaire*, que nous distribuons aux Canadiens.

L'ACFC contrôle la conformité au Règlement sur l'accès aux services bancaires de base qui est en vigueur depuis le mois de septembre 2003. À ce jour, nous avons ouvert 386 dossiers, dont 17 impliquent des violations et 66 sont en instance.

L'ACFC surveille également la conformité à la Loi sur les banques qui interdit aux banques l'imposition de frais pour l'encaissement d'un chèque du gouvernement du Canada ou l'exigence d'un dépôt minimal pour l'ouverture d'un compte. Onze dossiers supplémentaires ont été constitués relativement à la réclamation de frais pour l'encaissement d'un chèque. Trois de ces dossiers ont résulté en quatre violations de disposition de la Loi sur les banques.

Au début de l'année 2005, l'ACFC s'est livrée à une évaluation mystère afin de mieux surveiller la conformité des banques au Règlement sur l'accès aux services bancaires de base. Nous avons publié les résultats hier et j'ai joint, en annexe aux documents qui ont été soumis au comité, un communiqué de presse et un résumé des résultats.

L'évaluation avait pour but d'examiner les éléments suivants : la capacité du client d'ouvrir un compte de dépôt de détail sur présentation de pièces d'identité convenables et, deuxièmement, la capacité du client d'encaisser un chèque du gouvernement de moins de 1 500 \$ sur présentation de pièces d'identité convenables.

En somme, les résultats recueillis auprès des 17 banques évaluées étaient satisfaisants. Les banques ont atteint un taux de réussite de 91 p. 100 pour l'encaissement d'un chèque et de 84 p. 100 pour l'ouverture d'un compte.

Despite the overall positive results the commissioner has identified two main areas of concern. The majority of banks included in the study were not providing consumers with written notices of refusal as required by the regulations. In our findings, only one of every 11 consumers was given a written notice of refusal. The written notice of refusal provides the customer with the Financial Consumer Agency of Canada's contact information, a critical component of this regulation. The Financial Consumer Agency of Canada relies on consumers to help us identify potential areas of systemic non-compliance. Non-compliance is difficult to monitor effectively if banks do not comply with this aspect of the regulation and consumers are not informed of our existence.

Second, the shop gave some indication that there is still confusion around identification requirements. In a number of instances, the branches did not accept the identification provided by the consumer, which, according to the regulations, should have been accepted.

In the vast majority of cases where shoppers were refused, branch staff often asked for photo identification or additional identification beyond the requirements of the regulations. Financial Consumer Agency of Canada's compliance team is working with the banks to ensure these concerns are addressed.

I will now address cheque holds.

[*Translation*]

Pursuant to disclosure regulations on cheque hold policy, financial institutions must provide to consumers, in writing, the policies relating to hold periods on deposits when a bank account is opened or when the client requests the information. This information must include the length of time during which the hold will be placed on cheques drawn on a Canadian institution and the maximum time during which a cheque will be held when issued by an institution outside Canada. If a bank changes its cheque hold policy, it must inform all of its personal account holders.

[*English*]

We have had 92 compliance cases dealing with the cheque hold regulations and all were closed without violation.

On the general inquiry side, we have had over 12,000 complaints and inquiries about accounts generally since we opened. Of the 12,000 complaints and inquiries, 389 directly related to banks' cheque hold policies, which represent approximately 3 per cent of the 12,000 calls. We have had over 77,000 calls to the agency since we opened so we are talking about the account section here.

This committee has taken a strong interest in the issue of payday loans. Earlier this year Financial Consumer Agency of Canada placed questions on an omnibus survey to learn more

Malgré ces résultats généralement positifs, le Commissaire a identifié deux préoccupations majeures. Les résultats démontrent que la plupart des banques ne transmettent aucun avis écrit aux consommateurs dans le cas d'un refus tel qu'exigé par le règlement. Dans notre évaluation, seulement un consommateur sur 11, environ, obtenait un avis de refus écrit. L'avis de refus écrit fournit au consommateur les coordonnées de l'ACFC, un élément essentiel prévu dans le règlement en question. L'ACFC compte sur la collaboration des consommateurs pour nous aider à identifier les cas potentiels de non-conformité systémique. Si les banques ne se conforment pas à cet élément du règlement et si les consommateurs ignorent l'existence de l'ACFC, il est plus difficile de surveiller efficacement la situation.

Deuxièmement, selon les indications recueillies au cours de l'exercice, il semble toujours y avoir une certaine confusion au sujet des pièces d'identité. À plusieurs reprises, certaines succursales ont refusé les pièces d'identité présentées par le consommateur, malgré la conformité des pièces présentées.

Dans un très grand nombre de cas où les clients ont subi un refus, le personnel des succursales a demandé des pièces avec photo ou des pièces supplémentaires, au-delà des exigences du règlement. L'équipe de conformité de l'ACFC discute actuellement avec les banques afin que ces deux préoccupations soient abordées.

Permettez-moi maintenant de vous parler des retenues de fonds déposées par chèque.

[*Français*]

En vertu du règlement sur la communication de la politique des retenues de chèques, les institutions financières doivent communiquer, par écrit aux consommateurs, les politiques relatives au délai de retenue de dépôt à l'ouverture du compte ou sur la demande du client. Les éléments de divulgation doivent comprendre la période maximale pendant laquelle les fonds peuvent être retenus pour les chèques tirés d'une institution au Canada et la période maximale de retenue pour les chèques tirés d'une institution située à l'extérieur du Canada. Si une banque change sa politique de retenue de chèque, elle doit informer tous ses clients qui ont un compte de dépôt personnel.

[*Traduction*]

Nous avons traité 92 dossiers de conformité aux exigences en matière de délais de retenue, et tous ont été classés sans violation.

En ce qui concerne les demandes générales de renseignements, nous avons reçu plus de 12 000 plaintes ou demandes de renseignements au sujet des comptes bancaires depuis notre création. Sur les 12 000 dossiers, 389 portent directement sur les politiques relatives au délai de retenue des chèques, ce qui représente environ 13 p. 100 de tous les appels reçus relativement au compte. Depuis la création de l'Agence nous avons reçu plus de 77 000 appels dont les chiffres cités précédemment portent sur la section des comptes.

Il faut souligner le grand intérêt que ce comité porte au problème de prêts sur salaire. Plus tôt cette année, l'ACFC a effectué un sondage général afin de mieux connaître les motifs

about people's experience and motivations for using cheque cashing outlets or payday loan services as well as their experience in the use of financial institutions. The survey was not to be exhaustive or to direct public policy but simply to help guide our work in preparing consumer education material.

The survey involved 5,005 participants and the key findings are as follows: Approximately 7 per cent of those surveyed have used payday loan or cheque cashing services; those that have used these services are more likely to be younger Canadians with lower household incomes, less than \$30,000 per year. The reasons cited for using these services are as follows: most often faster; more efficient; needed money immediately — 25 per cent used it for that reason; and 18 per cent used them for convenience.

**The Chairman:** I am sorry, what was the last rationale for that?

**Ms. Murray:** That was convenience; 18 per cent was convenience, convenient hours and overall convenience.

Those that used these services because they needed money immediately tended to be younger, 18 to 34 years of age, with some post-secondary education. The group that used the service primarily for convenience tended to be university graduates with higher household incomes, more than \$60,000 per year.

We noted that 23 per cent of these respondents underestimated the costs of the cheque cashing service, which was of particular interest to Financial Consumer Agency of Canada from the perspective of our consumer education mandate. Of the respondents, 37 per cent underestimated the cost of payday loans saying that the interest was below or at the same level as credit cards and 48 per cent said it was higher.

Finally, with respect to use of financial institutions, this particular study found that 3 per cent of Canadians do not have a bank account. Those without bank accounts were found to be less educated, have lower incomes, and were more likely to be between the ages of 18 and 34. The main reasons for not having an account were as follows: "Don't need one," followed by, "I don't have money to save" or "Don't earn enough money." Note that 32 per cent of that category, that second category, was over the age of 55.

We have seen a variety of other surveys that placed the number of Canadians without an account anywhere between one and three per cent.

FCAC used these results, which are available on our website, to help us complete a new consumer brochure on payday loans entitled *The Cost of Payday Loans*. The brochure demonstrates in detail the increased costs of using payday loans over other

qui poussent les consommateurs à recourir aux services d'encaissement de chèques ou de prêts sur salaire et de mieux comprendre l'expérience que ces mêmes consommateurs ont vécue auprès des institutions financières. Le sondage n'est pas exhaustif et ne constitue pas un outil destiné à piloter la formulation de politiques publiques. Cette enquête avait plutôt pour but de nous orienter par rapport à la documentation que nous voudrions préparer à l'intention des consommateurs.

Le sondage a été mené auprès de 5 005 répondants et les résultats recueillis sont les suivants : environ 7 p. 100 des répondants du sondage ont eu recours aux prêts sur salaire ou à des services d'encaissement de chèques; les personnes qui ont recours à ces services sont le plus souvent de jeunes Canadiens qui disposent de faibles revenus pour l'ensemble du foyer, c'est-à-dire moins de 30 000 \$ par an. Les répondants ont eu recours aux services en question pour les raisons suivantes : plus rapides, en général; plus efficaces; besoin immédiat de liquidités (25 p. 100); commodité (18 p. 100).

**Le président :** Désolé, quelle était la dernière raison?

**Mme Murray :** La commodité a été évoquée par 18 p. 100 des répondants, commodité en général et pour ce qui a trait aux heures d'ouverture.

Les personnes qui ont eu recours à ces services parce qu'elles avaient besoin d'argent sur-le-champ étaient en général jeunes, dans la tranche d'âge de 18 à 34 ans, et avaient fait des études postsecondaires. Celles qui ont invoqué des raisons de commodité étaient plutôt des diplômés universitaires ayant des revenus relativement élevés, c'est-à-dire supérieurs à 60 000 \$ par année.

Nous avons noté que 23 p. 100 des répondants ont sous-estimé le coût des services d'encaissement de chèques, conclusion qui nous intéresse particulièrement à l'ACFC puisque nous avons un mandat de sensibilisation du public. Trente-sept des répondants ont sous-estimé le coût des prêts sur salaire, indiquant que l'intérêt est inférieur ou égal au taux d'intérêt des cartes de crédit, tandis que 48 p. 100 ont indiqué que le taux était supérieur.

Enfin, en ce qui concerne le recours aux services des institutions financières, notre étude révèle que 3 p. 100 des Canadiens n'ont aucun compte bancaire. Les Canadiens sans compte bancaire sont moins scolarisés, gagnent de plus faibles revenus et sont en général âgés de 18 à 34 ans. Les principaux motifs évoqués pour l'absence d'un compte sont : « Je n'en ai pas besoin », suivi de « Je n'ai pas d'argent à économiser » ou « Je ne gagne pas assez d'argent ». Il est important de noter que 32 p. 100 des personnes ayant avancé la deuxième explication avaient plus de 55 ans.

Les autres sondages que nous avons consultés établissent le nombre de Canadiens sans compte bancaire entre 1 et 3 p. 100.

Ces résultats, qui sont disponibles sur notre site Web, ont aidé l'ACFC à préparer la brochure qui s'intitule *Le coût des prêts sur salaire*, dans laquelle on explique de façon détaillée pourquoi les prêts sur salaire coûtent plus cher que les autres prêts à court

short-term loan options and is available in print and on the website. I brought copies for the committee today.

**The Chairman:** Is that available to the committee now?

**Ms. Murray:** Yes, it is here today.

**The Chairman:** We would like to look at it. Perhaps staff could pass it out.

**Ms. Murray:** In addition to this brochure we are producing a one-page tip sheet for consumers.

To conclude, I would like to thank the committee for the opportunity to provide additional information to you while you complete your important study. I look forward to responding to any questions.

**Doug Kreviazuk, Vice-President, Policy and Research, Canadian Payments Association:** Thank you for the invitation to appear here today and for the opportunity to respond to your inquiries regarding Canada's cheque clearing system as you consider this important issue of consumer protection in the financial services sector.

I and my colleague represent the Canadian Payments Association, which is a member not-for-profit organization created by an act of Parliament in 1980.

Under our current legislation, the Canadian Payments Act, membership is open to banks, trust and loan companies, credit unions, caisses populaires, securities dealers, money market mutual funds and life insurance companies as well as the Bank of Canada.

Today, we have approximately 116 active members in our organization.

The operations of the CPA are guided by a 16-person board of directors including the chair who is appointed by the Bank of Canada. Twelve positions are occupied by our various classes of member institutions, and that reflects the diversity of participation. In addition, three directors are appointed by the Minister of Finance.

Simply put, our mandate is to establish, operate and continually seek to enhance Canada's national clearing and settlement system. In the past, many have drawn analogies between the clearing and settlement system with the body's circuitry system, in that it is a system of complex pathways that delivers much-needed lifeblood to the system. That is how critical our role is. We facilitate the flow of funds between financial institutions across this country.

However, the Canadian Payments Association itself does not see or physically touch any individual electronic payment or cheque in our retail clearing system. Rather, we establish a common framework of rules and procedures that governs the exchange of these payments between financial institutions each day.

terme. La brochure est disponible sous forme imprimée et sur notre site Web. J'en ai apporté quelques-unes pour les membres du comité.

**Le président :** Est-ce qu'on pourrait les avoir tout de suite?

**Mme Murray :** Oui, je les ai ici.

**Le président :** On aimerait bien en prendre connaissance. Je demanderais au personnel de distribuer les documents.

**Mme Murray :** En plus de cette brochure, nous préparons actuellement une feuille de consignes utiles destinée aux consommateurs.

En conclusion je voudrais remercier le comité de nous avoir accordé la possibilité de vous présenter ces renseignements. Nous espérons qu'ils seront utiles à l'étude importante que vous êtes en train de réaliser. Je serais heureuse de répondre à toutes vos questions.

**Doug Kreviazuk, vice-président, Politiques et recherches, Association canadienne des paiements :** Merci de nous avoir invités à comparaître et de nous permettre de répondre à vos interrogations portant sur le processus canadien de compensation des chèques dans le cadre de votre étude sur la protection des consommateurs face au secteur des services financiers.

Mon collègue et moi-même représentons l'Association canadienne des paiements, association à but non lucratif créée en vertu d'une loi adoptée par le Parlement en 1980.

En vertu de la Loi canadienne sur les paiements, sont autorisés à être membres les banques, les sociétés de fiducie et de prêts, les coopératives de crédit, les caisses populaires, les courtiers en valeurs mobilières, les fonds mutuels en instruments du marché monétaire, les compagnies d'assurance-vie ainsi que la Banque du Canada.

Aujourd'hui, notre organisation compte environ 116 membres actifs.

Ce sont les 16 administrateurs, dont le président qui est nommé par la Banque du Canada, qui encadrent les activités de notre association. Douze postes sont détenus par des représentants des diverses classes d'institution, reflet de la diversité de nos membres. De plus, trois des administrateurs sont nommés par le ministre des Finances.

En deux mots, notre mandat se résume à l'établissement, la mise en œuvre et l'amélioration du système canadien de compensation et de règlement. Par le passé, on a souvent comparé le système de compensation et de règlement au corps humain en ce sens qu'il se compose de circuits complexes qui assurent la survie du système. Notre rôle est aussi critique que cela. Nous facilitons la circulation de fonds entre les différentes institutions financières à l'échelle du pays.

Par contre, l'Association canadienne des paiements n'est jamais témoin de paiement électronique individuel ou chèque. Nous établissons plutôt un cadre commun de règles et de procédures qui régit chaque jour l'échange de ces paiements entre les différentes institutions financières.

At the end of the clearing cycle, our operated information systems determine the net positions of our member direct clearers so that they are able to settle across the books of the Bank of Canada. In short, the clearing and settlement system is a necessary element to a well-functioning system but is often overlooked. However, its importance to a healthy and dynamic economy is absolutely critical.

Under our legislated mandate, our role is to provide the underlying infrastructure and establish the rules to facilitate the flow of payments between financial institutions. With regard specifically to the cheque, you have heard that we process 5 million cheques each and every day, which amounts to about 1.1 billion cheques annually. The aggregated value of those cheques is about \$2.9 trillion.

As part of our 2001 legislative review, our act was amended to clarify the public policy objectives for the association, namely the promotion of a safe, sound and efficient clearing system that takes into account the interests of users. To complement this objective, the act also enshrined the existing stakeholder advisory council and provided it with a broad advisory mandate to our board of directors. The addition of this 18-person council and the further inclusion of stakeholders on CPA developmental committees have contributed to CPA's enhancements of the payment system, and there have been many.

I have only to look back to the early days of the CPA in the 1980s when paper was king. Virtually every person, and certainly every business, carried around their cheque book. It was as necessary as your driver's licence is today. Back then, Canadians used cheques most of the time to settle payment obligations between themselves and others. In fact, in 1983, 98 per cent of all non-cash, non-credit card payments were made by cheque.

In an effort to respond to the needs of Canadians and take advantage of increased efficiencies and security measures for financial institutions, the CPA continues to promote enhanced electronic payment options. In this regard, the Canadian Payments Association is pleased to report that further to our efforts and those of our members and stakeholders, this figure is now below 23 per cent of total payment volume, by comparison with our neighbour south of the border who still processes at about 45 per cent of cheque volume.

Although the legal underpinnings of our cheque clearing system are more than a century old, we continue to enhance the actual cheque clearing process to reflect the changing environment. In the near future, the CPA plans a transition to an electronic cheque exchange between financial institutions, realizing further efficiencies for our clearings.

Although cheques are a convenient means of payment, as I am sure all of you are aware, other options are constantly being developed and facilitated by the CPA and their member institutions.

À la fin du cycle de compensation, nous pouvons déterminer la position nette de nos membres directs par le biais de notre système informatisé pour qu'on puisse s'y retrouver dans les comptes de la Banque du Canada. En deux mots, le système de compensation et de règlement est essentiel au bon fonctionnement du système, mais il est souvent négligé. Et pourtant, une économie qui se veut dynamique et prospère ne peut s'en passer.

La loi nous a confié le mandat de mettre sur pied les structures de base nécessaires aux flux de paiements entre les institutions financières et de concevoir les règlements facilitant de telles activités. Pour ce qui est des chèques, vous avez entendu dire que nous en traitons 5 millions par jour ce qui représente environ 1,1 milliard par an. La valeur totale de ces chèques est à peu près de 2,9 billions \$.

Lorsque notre loi-cadre a fait l'objet d'un examen en 2001, des amendements ont été adoptés afin d'établir clairement les objectifs de politique générale de l'association dont, par exemple, le soutien à un système de compensation sûr, rationnel, efficace et qui tienne compte des intérêts de ses utilisateurs. En guise de complément, on a aussi inscrit dans la loi le Comité consultatif des intervenants et lui a donné un vaste mandat auprès de notre conseil d'administration. Grâce à la participation des 18 personnes de ce comité ainsi que d'autres parties prenantes aux travaux des comités de développement de l'Association canadienne des paiements, le système de paiements a été considérablement amélioré.

Pour en mesurer toute l'ampleur, je n'ai qu'à me remémorer les premières années de l'association, pendant les années 80, lorsque le papier régnait encore en maître. À l'époque, à peu près tout le monde et certainement toutes les entreprises transportaient leur chéquier. C'était aussi indispensable qu'un permis de conduire de nos jours. Les Canadiens réglaient à peu près toutes leurs transactions et leurs paiements au moyen de chèques. En 1983, 98 p. 100 de tous les paiements autres qu'en espèces et par carte de crédit, s'effectuaient par chèque.

Afin de répondre aux besoins des Canadiens, et de profiter d'un accroissement de l'efficacité et de la sécurité des institutions financières, l'ACP continue d'encourager l'utilisation des moyens de paiement électronique améliorés. À cet égard, j'ai le plaisir de signaler que, grâce à nos efforts en ce sens et à ceux de nos membres et d'autres intervenants encore, la proportion des paiements par chèque est maintenant inférieure à 23 p. 100 du nombre total des paiements, tandis que chez nos voisins américains, elle est encore d'à peu près 45 p. 100.

Bien que les fondements juridiques de notre système de compensation remontent à il y a plus d'un siècle, nous l'améliorons sans cesse afin de tenir compte de l'évolution. Prochainement, l'ACP a l'intention de mettre en service un système de compensation électronique des chèques entre institutions financières, ce qui devrait accroître encore davantage l'efficacité des services de compensation.

Bien que les chèques demeurent un moyen de paiement efficace, vous n'ignorez sans doute pas que d'autres solutions sont en cours d'élaboration et de mise en œuvre, grâce à l'action de notre association et de ses membres.

The CPA is extremely proud of the system it has developed and pleased by the recognition to the Canadian Payments Association. Routinely we are called upon by our counterparts internationally to offer advice and counsel on payment issues and payment-related issues. Canada's clearing and settlement system has served Canadians well, but it is constantly being enhanced to meet the changing needs of its users.

With that, my colleague will quickly walk you through the current cheque clearing process.

**Pierre Roach, Vice-President, Payment Services, Canadian Payments Association:** As noted by my colleague, Canada's payment clearing and settlement system is world-class and has been achieved through a continuous effort to look for ways to improve the system through innovation.

Notwithstanding the advances in automation over the last many decades, cheque clearing in Canada, namely the exchange component, continues to depend on the movement of the cheque. This voyage starts at the point of deposit and ends at the financial institution which holds the account upon which the cheque is drawn. If I could draw your attention to the map of Canada included in your materials, I would like to take a minute to walk through the cheque clearing process supported by the CPA.

As I mentioned, the cheque clearing process is based on the movement of the cheque itself from the point of deposit to the point where the writer of the cheque holds his or her account. To manage this process, six regional points are designated by the CPA in Canada where cheques are exchanged between financial institutions: Vancouver, Calgary, Winnipeg, Montreal, Toronto and Halifax. At each of these points, each CPA member is represented, directly or indirectly, and carries out a physical exchange of cheques each business day.

In the example illustrated before you, we have a cheque deposited at a branch of Bank A in Whitehorse, drawn on the account of a client of Bank B whose account is held at a branch in St. John's. The cheque, once processed by the branch of deposit, would be batched with other deposited cheques and sent by plane to the nearest regional exchange point, which in this case is Vancouver. Once received in Vancouver, the cheque is processed through the data centre of Bank A and sorted for delivery to the data centre of Bank B in the same city.

Once received by the data centre for Bank B in Vancouver, it is then flown for delivery to the regional exchange point closest to the branch upon which the cheque was drawn — in this example, St. John's. The cheque then continues its journey by plane. It is reprocessed again in Halifax and the information is provided to the appropriate branch in St. John's.

If the cheque needs to be returned for any reason, it then retraces its journey, coming back from Halifax to the processing centre of Bank A in Halifax back to the processing centre of Bank

L'ACP est extrêmement fière du système qu'elle a conçu et se réjouit de la reconnaissance dont elle jouit. Nos homologues étrangers nous demandent régulièrement de leur offrir des conseils au sujet de toutes les questions liées au paiement. Le système canadien de compensation et de règlement a bien desservi les Canadiens mais il fait l'objet d'améliorations constantes afin d'être toujours en mesure de répondre aux besoins actuels de ses utilisateurs.

Je vais maintenant céder la parole à mon collègue, qui va vous décrire brièvement le processus actuel de compensation des chèques.

**Pierre Roach, vice-président, Services de paiement, Association canadienne des paiements :** Ainsi que vient de le souligner mon collègue, le système de compensation et de règlement jouit d'une renommée internationale et est le fruit des efforts constants qu'on ait déployés pour l'améliorer en l'innovant.

En dépit des automatisations accélérées de ces dernières décennies, la compensation de chèques au Canada continue de se fonder sur les mouvements du chèque. Son périple commence là où il est déposé et se termine dans l'établissement financier où se trouve le compte sur lequel il est tiré. Si vous le permettez, j'aimerais attirer votre attention sur la carte du Canada jointe à vos documents. J'aimerais m'en servir pour vous expliquer le processus de compensation appuyé par l'ACP.

Ainsi que je vous le disais précédemment, la filière de la compensation se fonde sur les mouvements du chèque depuis l'établissement où il a été déposé jusqu'à l'institution où celui qui l'a libellé a un compte. L'ACP a désigné six villes au Canada pour servir d'étape dans le processus de compensation d'un établissement financier à un autre : Vancouver, Calgary, Winnipeg, Montréal, Toronto et Halifax. Chacun des membres de l'Association canadienne des paiements est représenté dans chacun de ces endroits, soit directement, soit indirectement, et y effectue une compensation matérielle des chèques chaque jour ouvrable.

Dans l'exemple que vous voyez, un chèque tiré sur le compte d'un client situé dans une succursale de la Banque à St. John's est déposé dans une succursale de la Banque A à Whitehorse. Une fois traité par la succursale où il a été déposé, le chèque sera mis dans la même liasse que d'autres chèques puis envoyé au point de règlement le plus rapproché, en l'occurrence, à Vancouver. À Vancouver, le chèque est acheminé vers le centre de traitement de l'information de la Banque A et trié pour fins de livraison au centre de traitement de l'information de la Banque B situé dans la même ville.

Après avoir transité par ces deux points à Vancouver, le chèque est envoyé par poste aérienne au point de règlement le plus proche de la succursale où le chèque a été tiré, en l'occurrence, à St. John's. Le chèque poursuit ensuite son périple par avion. Il est de nouveau traité à Halifax et il les renseignements s'y rapportant sont acheminés vers la succursale appropriée de St. John's.

Si pour une raison quelconque, il y a lieu de retourner le chèque, il doit alors faire le trajet en sens inverse, passant donc du centre de traitement des données de la Banque A à Halifax au

A in Vancouver, where it is reprocessed again and flown back to the branch where it was deposited in Whitehorse.

This is, quickly, the process for cheque clearing in Canada. There are variations in the transport mechanisms and the exact flows depending on where the cheque is deposited and where it is drawn. Although this process sounds complex and involves numerous steps, it functions well, with close to 5 million cheques exchanged daily between the financial institutions.

Canada is a world leader in this area, and we are continually looking for ways to improve the system through innovation to maintain our status.

**The Chairman:** Thank you. You have given us a lot of information in a short period of time.

Senators, we have 40 minutes. I hope you will not make long preambles to statements but will get right to the questions. The questions will be sharp and will be responded to, because we have to cover a lot of ground in a short period of time. I want to ensure that all the questions that senators have are dealt with. If we cannot answer them fully, please get the responses to us in writing and we will undertake to look at that.

**Senator Angus:** I thank the witnesses for cogent and interesting presentations. At the outset, I have been informed, and I have verified, that we seem to be world-class in this area. If anyone has had experiences south of the border or in Europe, they know that our system operates quickly.

I made reference earlier to situations. I assume that the banks have a set of guidelines. Let me address you, Mr. Campbell, or Ms. Bourassa. A bank employee at the point of contact with the consumer probably has a set of guidelines that they follow in terms of whether or not to cash the cheque right there on the spot. Is there a set of standards? I can imagine sometimes the person issuing the cheque is the federal government, say, or a provincial government, or some obviously or apparently solvent entity, whereas a cheque drawn on the account of a Mr. Smith could be something different. Are there standards that vary?

**Mr. Campbell:** There are the rules and regulations that branch staff know. For non-customers with a federal government cheque, the rules are there and they are made clear. On other cheques, yes indeed, there are processes and guidelines in place. For a whole process, it is not a mechanical kind of thing here. It depends on how well you are known to the branch. Do you have a history of non-sufficient funds, NSF, cheques or problems with cheques? What is the nature of that cheque? What is the nature of the instrument? Who does the cheque come from? How much is it for?

**The Chairman:** Mr. Campbell, Senator Angus asked a precise question.

**Senator Angus:** He is answering it.

centre de traitement de la même banque à Vancouver, où il y a de nouveau traitement et d'où on le renvoie ensuite vers la succursale où il a été déposé à Whitehorse.

Voilà une brève explication du processus de compensation d'un chèque au Canada. Il y a évidemment des variations dans la manière dont le document sera transporté, et ses mouvements exacts varieront aussi selon le lieu où il aura été déposé et tiré. La filière peut paraître complexe, et elle comporte effectivement de multiples étapes, mais elle fonctionne bien, si l'on pense qu'il s'échange près de 5 millions de chèques quotidiennement entre diverses institutions financières.

Le Canada est un chef de file mondial dans ce secteur, et nous cherchons constamment à innover et à améliorer le système pour maintenir notre rang.

**Le président :** Je vous remercie. Vous nous avez fourni beaucoup de renseignements en peu de temps.

Sénateurs, il nous reste 40 minutes. J'espère donc que vous vous abstenrez de longs préambules et déclarations et que vous irez droit aux questions. Elles seront sans doute pointues et on y répondra, car nous avons beaucoup de matière à couvrir en peu de temps. Je tiens en effet à ce qu'on réponde à toutes les questions des sénateurs. Si l'on n'est pas en mesure de le faire, nous demanderons qu'on nous envoie ultérieurement des réponses écrites, que nous consulterons.

**Le sénateur Angus :** Je remercie les témoins de leurs exposés fort solides et intéressants. On m'a dit, et je l'ai vérifié, que nous sommes dans le peloton de tête dans ce secteur. D'ailleurs, quiconque a fait l'expérience des systèmes bancaires américains et européens sait que le nôtre est rapide.

Plus tôt, j'ai parlé de certaines situations. Je suppose que les banques se sont données des lignes directrices. J'aimerais ici interroger M. Campbell ou Mme Bourassa là-dessus. Un employé de banque préposé à la clientèle doit probablement suivre de telles directives lorsqu'il s'agit de verser immédiatement à quelqu'un le montant d'un chèque. Y a-t-il des normes en la matière? On sait que parfois, l'émetteur du chèque est le gouvernement fédéral, ou un gouvernement provincial, ou encore un autre organisme apparemment solvable, tandis qu'un certain M. Smith n'est peut-être pas dans la même situation. Les règles varient-elles?

**M. Campbell :** Les employés des succursales sont au courant des règles et règlements en vigueur. Ainsi par exemple, on connaît la règle qui s'applique dans le cas d'une personne voulant toucher un chèque émis par le gouvernement tout en n'étant pas un client régulier de la succursale. On ne l'applique toutefois pas de façon mécanique; on tient compte du fait qu'on connaît ou ne connaît pas la personne en question. On essaie de savoir si elle a déjà eu des problèmes de chèque sans provision ou d'autre nature, ou de connaître la nature du chèque, de l'instrument, de savoir d'où il vient et à quel montant il s'élève.

**Le président :** Monsieur Campbell, le sénateur Angus a posé une question précise.

**Le sénateur Angus :** Il est en train d'y répondre.

**The Chairman:** I am talking about the cheque where there's no question, on the face of it, that it is a valid cheque from an entity that will —

**Senator Angus:** I did not ask that. I asked, are there a set of guidelines? Frankly, he is saying there is an element of discretion involved. This is what I want to get to.

**Mr. Campbell:** I will turn to my colleagues.

**Louise Bourassa, Senior Vice-President, Administrative Services, Laurentian Bank of Canada, Canadian Bankers Association:** A lot of cheques are deposited in automated banking machines, ABMs, and not at branches. You do not see physically who is depositing the money. It is the team that does the processing. The history of the client is known through systems and information. The relationship to the client is important in establishing the whole period.

**Senator Angus:** You introduced a new element. I had not thought of it. At these bank machines, this activity is anonymous, I suppose. Are there codes or numbers that enable the machine to read and make these distinctions?

**Ms. Bourassa:** The machine does not read. All the envelopes are brought to processing centres. They are then opened and the cheques are processed manually by a team. They are on computers. They never see the client. They only see cheques.

**Senator Angus:** You say a lot of cheques. Is it 1 per cent of the five million a day? There's five million cheques processed per diem. Automated teller machines, ATMs, are now involved. Is that a small percentage?

**Ms. Bourassa:** It will be a big percentage. I cannot tell you what it is, however, because it is different from one institution to another.

**Mr. Campbell:** In those circumstances, is it an empty envelope in the machine? You put money in and take money out. There are issues there as well. Is it open 24/7 for people to do that?

**Ms. Bourassa:** You have to open the envelope to make sure there is a cheque in the envelope.

**Senator Angus:** I can understand the problem. You folks are not in the business of giving out cash. You have to do certain due diligence, and I understand. I want to give you another scenario. If an individual comes in with a cheque and it is drawn by another customer of your same bank, that would be easier for the person to get the cheque cashed, I suppose, because you would know both sides of the transaction.

**Le président :** Je parlais du chèque dans le cas où il ne semble pas y avoir de doute sur sa validité, sur la solvabilité de celui qui l'a libellé...

**Le sénateur Angus :** Ce n'est pas ce que j'ai demandé. J'ai demandé s'il existait des lignes directrices. Franchement, il a répondu qu'il existe une certaine marge de manœuvre. C'est justement ce que je cherchais à savoir.

**M. Campbell :** Je vais maintenant céder la parole à mes collègues.

**Louise Bourassa, première vice-présidente, Services administratifs, Banque Laurentienne du Canada, Association des banques canadiennes :** Bon nombre de chèques sont déposés dans des guichets bancaires automatiques et non dans des succursales. On ne voit pas qui dépose l'argent. C'est une équipe qui s'occupe du traitement. On connaît les antécédents du client grâce aux systèmes et aux renseignements. Il est important d'avoir des rapports avec ce même client lorsqu'on veut savoir ce qui s'est passé auparavant.

**Le sénateur Angus :** Vous apportez un nouvel élément auquel je n'avais pas pensé. Je suppose que les transactions enregistrées par les guichets bancaires automatiques sont anonymes. Existe-t-il des codes qui permettent à ces guichets automatiques de lire et de faire ce genre de distinction?

**Mme Bourassa :** La machine ne lit pas. Toutes les enveloppes sont acheminées vers les centres de traitement. On les ouvre puis c'est une équipe qui traite chaque chèque à la main. Ces gens-là travaillent toutefois à l'ordinateur, ils ne voient jamais le client mais seulement son chèque.

**Le sénateur Angus :** Vous avez parlé d'un grand nombre de chèques. S'agit-il de 1 p. 100 des 5 millions par jour? On dit que 5 millions de chèques sont traités par jour. Est-ce que les guichets bancaires automatiques en reçoivent une faible proportion?

**Mme Bourassa :** C'est un pourcentage élevé. Je ne pourrais vous le dire toutefois, car il varie d'un établissement à l'autre.

**M. Campbell :** Dans de telles circonstances, il faut voir si l'enveloppe glissée dans la machine est vide. On met de l'argent et on en retire. Cela pose également des problèmes. Est-ce que ces guichets sont ouverts en permanence pour permettre aux gens de faire cela?

**Mme Bourassa :** Il faut que ouvrir l'enveloppe pour s'assurer qu'elle contient bel et bien un chèque.

**Le sénateur Angus :** Je n'ai pas de difficulté à comprendre le problème. Votre travail ne consiste pas à donner de l'argent comptant. Il faut donc que vous fassiez preuve d'une certaine diligence raisonnable, ce que je comprends parfaitement. J'aimerais maintenant vous soumettre un autre cas hypothétique. Si quelqu'un dépose un chèque à la banque et que ce chèque est tiré par un autre client de la même banque, je suppose qu'il serait alors plus facile pour ce deuxième client d'encaisser son chèque, car la banque se trouverait à connaître le point de départ et le point d'arrivée de la transaction.

**Ms. Bourassa:** It is not as simple as that. The issuing client might have specifics on his account. It is not possible to route the cheques directly from one branch to another. It is too complicated with the volume of cheques. All cheques go through the processing centres. It is the best way for us to operate at a reasonable cost.

**Mr. Campbell:** In response to your questions, if it is all in the same bank, you can probably determine the clearing more quickly. However, there is still that piece of paper. You must determine, "With whom am I dealing? Has it been stolen? Has it been altered?" This is in the context of five million cheques a day. There is a process. Even within the bank, yes, there is an electronic aspect to it, but that physical piece of paper still has to go from the Royal Bank in Corner Brook to the Royal Bank across the country so that the home bank can say, "No, I cannot do that one. It has to come back." The home branch has to make that determination. It is likely quicker if it is the same bank, but there is still a process.

**Senator Angus:** Now we get to the chairman's specific thing. He is known to the branch. He goes into his branch. He has a cheque for a golf debt or something. It is a cheque payable to Senator J. Grafstein. He says, "I would like to cash it." It is for \$300. They know the senator, who is 98. It was a cheque for one of our senate trips. They said, "You will have to deposit it into your account." I can understand that. If it seems to be a bad cheque, later they can take it out of his account. However, other banks cash it and give the money out. In his case, however, they did not. I was wondering if there was a rule, a guideline, or is it just a matter of saying, "We didn't like the look of that senator that day, tough bananas."

**Mr. Campbell:** There are two scenarios. I will talk about them specifically. First, if you are not a customer of that bank, the rules are that you cash it, for free, because there is an indemnification if they do not know you from Adam. If you are a customer of the bank, the rule I just talked about, namely this indemnification, does not apply. You still have that piece of paper to consider. There is no across-the-board rule on that. Different banks have different rules. We are still talking about a risk decision here.

**Senator Angus:** That teller does.

**Mr. Campbell:** You have a risk decision here. The sensitivities of individual banks and the process involved are such that some of them would say, "Okay, we will put that into the deposit so we have a paper trail." There is a statute called the Bills of

**Mme Bourassa :** La question n'est pas aussi simple que cela. Le compte du client ayant émis le chèque est peut-être assorti de certaines exigences. Il n'est pas possible d'acheminer des chèques directement d'une succursale à une autre. L'affaire est trop compliquée, compte tenu du nombre élevé de chèques à traiter. Tous les chèques doivent donc transiter par les centres de traitement. C'est le moyen optimal de fonctionner à des coûts raisonnables.

**M. Campbell :** En réponse à vos questions, si tout se passe dans la même banque, la compensation s'effectue probablement plus rapidement. Cela dit, il reste encore ce document. Il faut établir avec qui on fait affaire et si le chèque en question a été volé ou s'il a été falsifié. Rappelons aussi qu'il y a 5 millions d'autres chèques à traiter le même jour. Il existe donc une méthode à suivre. Même à la banque, oui, il y a une composante électronique dans le travail qui s'effectue, mais il n'en demeure pas moins que ce bout de papier doit quand même passer de la Banque royale de Corner Brook à la Banque royale d'une localité à l'autre bout du pays afin que la banque d'origine puisse conclure qu'on ne peut pas laisser passer la transaction et que le chèque doit revenir. C'est la succursale d'origine qui doit se prononcer là-dessus. Évidemment, il est probable que les choses se passeront plus vite si le point de départ et le point d'arrivée correspondent à la même banque, mais il faut quand même appliquer la méthode.

**Le sénateur Angus :** Passons maintenant à la question soulevée par le président. Supposons qu'il se rende dans une succursale où il est connu. Il a en main un chèque dont il a besoin pour régler une dette de golf ou quelque chose de ce genre. Il s'agit d'un chèque payable au sénateur J. Grafstein. Il demande qu'on lui verse le montant correspondant au chèque. Ce montant est de 300 \$. À la succursale, on connaît bien le sénateur, qui a 98 ans. Son chèque correspond à l'un de nos voyages sénatoriaux. On lui dit qu'il devra le déposer dans son compte. Je peux comprendre cette exigence. Si le chèque semble douteux, on pourra percevoir la somme correspondante à même son compte. Toutefois, d'autres banques vont décider de lui verser le montant, de lui donner l'argent. Aujourd'hui toutefois, cette banque-ci a choisi de ne pas le faire. Existe-t-il une règle quelconque, une ligne directrice, ou est-ce qu'on peut tout simplement refuser de verser le montant correspondant à un chèque uniquement parce que la tête du client ne nous revient pas?

**M. Campbell :** Il y a deux possibilités que je vais vous expliquer. D'abord, si vous n'êtes pas un client régulier de la banque, on vous verse le montant du chèque sans percevoir de frais, car la banque sera indemnisée du fait qu'elle ne vous connaît pas. Si en revanche vous êtes un client régulier, la règle d'indemnisation ne s'applique pas. Il faut encore tenir compte de ce bout de papier. Il n'existe pas de règles uniformes là-dessus. Les banques ont chacune des règles différentes. Il s'agit encore d'une décision « risque de crédit » en l'occurrence.

**Le sénateur Angus :** C'est le caissier qui la prend.

**M. Campbell :** Il faut fonder une décision sur l'évaluation du risque. Selon les particularités des banques et leur processus, certaines d'entre elles vont préférer déposer le chèque afin de conserver une trace écrite de la transaction. En effet, la loi relative

Exchange Act that says, if the institution wants to be seen as the holder of that account for all the rights it has, it must deposit it. Some banks might do that. For other banks, their risk sensitivity might be different. This is probably true in most cases. Even if it does not fit into those rules, they would say, with the proper I.D., "We will cash it, no charge." It is processed. There is not an across-the-board rule.

**Ms. Bourassa:** You are talking about a government payment, not about a cheque from an individual?

**Mr. Campbell:** This is a federal government cheque.

**Senator Angus:** So it is different. His case happened to be that but it could have been, say, from me. What is the case then?

**Mr. Campbell:** Ms. Bourassa, do you want to lead off?

**Ms. Bourassa:** If it is not a government cheque, it is the policy of each bank. It might be different. I will not go into details of each bank's policy; I don't know them. It is based on the relationship between the bank and the client. There are maximum hold periods and they are published.

**Senator Plamondon:** You might add explanations about the transit authorization. If somebody deposits and they want to withdraw money in an ATM, their risk assessment has already been done with their debit card. They may withdraw anything they like, because they have been assessed, evaluated. They do not have to give any I.D. up to \$1,000 or maybe more. They just deposit it. Even if it is an envelope with a cheque from someone that nobody knows, they have an authorization. I think it is better than going to a wicket, where they are not known.

**Senator Angus:** I have made the reference at the outset to how our system seems to work quickly in Canada. I had circumstances in Florida, where I have a home, where you come with the cheque and they say, "Maybe it will clear in two weeks, so don't write any cheques." If you do not have a certified cheque, it does not get accredited to your account right away. Is one of the reasons for this long delay in the states, as opposed to in Canada, the fact that we have only X number of banks and they have 453 banks? Is that part of it? Is it our banking system itself?

**Mr. Campbell:** I feel like I am hogging all the questions. I invite my colleagues to participate. It is partly the number of banks. It is partly that Canada, from day one — and I guess it is just the nature of our constitution, of our structure — has had

aux lettres de change précise que si l'établissement bancaire veut se considérer comme titulaire du compte et de tous les droits afférents, il doit déposer le chèque. C'est ce que feront certaines banques tandis que d'autres vont peut-être arriver à une conclusion différente. Toutefois, c'est peut-être vrai dans la plupart des cas. Même si quelqu'un ne se conforme pas aux règles d'une banque en particulier, cette dernière va peut-être lui laisser encaisser son chèque pourvu qu'il ait les papiers d'identité pertinents. Le chèque sera alors traité. Il n'existe donc pas de règle uniforme.

**Mme Bourassa :** Vous parlez bien d'un chèque émis par le gouvernement, non par un particulier?

**M. Campbell :** Il s'agit d'un chèque émis par le gouvernement fédéral ici.

**Le sénateur Angus :** Le cas est donc différent. Dans son cas, le chèque provenait du gouvernement, mais il aurait pu aussi provenir de moi. Que se passe-t-il dans un cas semblable?

**M. Campbell :** Madame Bourassa, voulez-vous intervenir en premier?

**Mme Bourassa :** S'il ne s'agit pas d'un chèque du gouvernement, chaque banque agira selon ses propres règles qui peuvent varier. Je ne vous donnerai pas les détails des politiques des banques à cet égard car je ne les connais pas. Elles se fondent sur les rapports établis entre la banque et le client. Il y a des périodes maximales de retenues de fonds mais elles sont publiées.

**Le sénateur Plamondon :** Vous pourriez peut-être expliquer aussi les autorisations de compensation. Si quelqu'un dépose un chèque et souhaite retirer de l'argent d'un guichet automatique, il fera l'objet d'une évaluation par le truchement de sa carte de débit. Il ou elle pourra retirer tout ce qu'il ou elle veut parce qu'une analyse et une évaluation auront déjà été effectuées. Le client n'est pas obligé de fournir une pièce d'identité contre retrait de jusqu'à 1 000 \$ ou peut-être même davantage. Il se contente tout simplement de déposer son enveloppe même si elle contient un chèque de quelqu'un que personne ne connaît, l'autorisation est déjà donnée. À mon avis, il est préférable de procéder ainsi plutôt que de faire affaire avec un caissier qui ne vous connaît pas.

**Le sénateur Angus :** J'ai dit au départ que le système canadien semble fonctionner rapidement. En revanche, en Floride, où j'ai un domicile, lorsqu'on va à la banque chèque en main, on nous répond que la compensation exigera peut-être deux semaines et qu'il est donc préférable de ne pas rédiger de chèque. Si votre chèque n'est pas visé, il ne sera pas porté au crédit de votre compte immédiatement. Des délais aussi longs s'expliquent-ils par le fait que, contrairement à la situation au Canada où il y a relativement peu de banques, aux États-Unis il y en a 453? Est-ce à cause de cela? Est-ce à cause de notre système bancaire proprement dit?

**M. Campbell :** J'ai l'impression de monopoliser le micro ici. Je vais donc inviter mes collègues à participer aux réponses. Ces délais s'expliquent en partie en raison du nombre de banques et aussi parce qu'au Canada, depuis la fondation de notre pays, il

a national, coast-to-coast banking system. The United States has never had that and I would argue it does not have that even now. It is highly fragmented.

**Senator Angus:** They are competing. That is what I am getting at. I go to the Vero Beach Savings and Loan, a local bank. They want the business, so they will be more inclined to cash the cheque. They think, "The guy has a nice home. He is over here. He looks reasonable." Whereas I do not think it works that way here.

**Mr. Campbell:** I go back to your original comment, senator. I think the experience is more that you want to have the cheque cashed and it will take two or three weeks. It will go here, there and everywhere. In Canada, the banks actually use hold periods as a competitive advantage and will say, "We have a good hold period, better than the other bank." In the United States, because it is deeply fragmented, it always was that way. They did not allow cross-state border banking until 10 years ago.

**The Chairman:** I appreciate the comparative analysis but we are here to focus on the problems in Canadian banking.

**Senator Angus:** It goes to the merger issue.

**The Chairman:** I am focussed on this agenda, which is to determine the facts and statistics on cheques, deposits and holding times, et cetera.

**Senator Harb:** I was impressed with Ms. Murray's presentation, in particular the survey prepared by the Financial Consumer Agency of Canada. I was struck by the finding that the majority of those using payday loan services are under the age of 34, have a high level of education, and earn over \$60,000 per year. It would seem that they are sophisticated enough to decide whether they want to pay that extra money for a payday loan, whether 40 per cent or 45 per cent. You mentioned that of the 43 per cent using the services, 25 per cent of them did so because it was more convenient and 18 per cent because of the overall convenience. We know that banks keep certain hours, generally from 8 a.m. to 4 p.m. or 5 p.m. Therefore, an opportunity was created for an enterprising entrepreneur to set up shop during those after-banking hours to serve consumers until 11 p.m., and there were clients willing to use the service. The committee, from what I have been able to glean, has made the assumption that these clients use such a service because banks do not cash cheques quickly enough for them. However, Mr. Campbell has explained to us that there is a process in place, to which everyone seemed to agree. The issue seems to be, for example, if I have an account with a bank, I can go to that bank and deposit the cheque and take the money out, depending on the relationship established between the bank and me. If I have a government cheque, then I have to deposit it but if I use a

existe un système bancaire national d'un océan à l'autre, probablement à cause de notre constitution, de nos structures politiques. Les États-Unis ne se sont jamais dotés de ce genre de structures et ne les ont pas encore. Le système bancaire y est très fragmenté.

**Le sénateur Angus :** Les banques là-bas se font concurrence. C'est à cela que je voulais en venir. En Floride, je me rends à une banque locale qui s'appelle la Vero Beach Savings and Loan. Elle tient à m'avoir pour client, elle aura donc tendance à me verser le montant de mon chèque. Elle pensera peut-être que puisque j'ai une belle maison et que, puisque je suis là-bas, je dois être digne de confiance, et puis j'ai l'air raisonnable. Au Canada, je ne pense pas que les choses se passent ainsi.

**M. Campbell :** Je reviens au commentaire que vous avez fait au début, sénateur. Je pense que l'expérience, c'est surtout que l'on veut encaisser un chèque et que cela prendra deux ou trois semaines. Il devra passer par-ci, par-là et ainsi de suite. Au Canada, les banques utilisent en fait les périodes de retenue de fonds comme un avantage concurrentiel et diront, « Nous avons une bonne période de retenue de fonds, meilleure que celle d'une autre banque ». Aux États-Unis, étant donné qu'il s'agit d'une industrie profondément fragmentée, les choses se sont toujours passées de cette façon-là. Il y a seulement dix ans qu'ils permettent les transactions bancaires d'un État à l'autre.

**Le président :** Je comprends cette analyse comparative mais nous sommes ici pour mettre l'accent sur les problèmes qui existent dans le système bancaire canadien.

**Le sénateur Angus :** Cela revient à la question de fusions.

**Le président :** Je tiens à mettre l'accent sur notre ordre du jour qui consiste à déterminer les faits et les statistiques concernant les chèques, les dépôts et les périodes de retenue de fonds, et cetera.

**Le sénateur Harb :** J'ai été impressionné par l'exposé de Mme Murray, en particulier le sondage préparé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. J'ai été frappé par la constatation selon laquelle la majorité des personnes qui utilisent des services de prêts sur salaire ont moins de 34 ans, un très haut niveau d'instruction et gagnent plus de 60 000 \$ par année. Il me semble que ces personnes sont suffisamment averties pour décider si elles veulent payer les frais supplémentaires que comporte un prêt sur salaire, qui sont de 40 ou 45 p. 100. Vous avez mentionné que sur 43 p. 100 des personnes qui utilisent ces services, 25 p. 100 d'entre elles l'ont fait parce que c'était plus commode et 18 p. 100 parce que c'était plus commode de façon générale. Nous savons que les heures ouvrables des banques sont habituellement de 8 heures à 16 ou 17 heures. Par conséquent, un créneau a été créé qui permet à un entrepreneur plein d'initiative d'offrir un service après les heures d'ouverture des banques pour servir les consommateurs jusqu'à 23 heures, et il y avait des clients qui étaient prêts à utiliser ce service. D'après ce que j'ai pu en déduire, le comité est parti du principe que ces clients utilisent un tel service parce qu'ils considèrent que les banques n'encaissent pas les chèques suffisamment rapidement. Cependant, M. Campbell nous a expliqué qu'il existe un processus que tout le monde semble accepter. La question semble être la suivante. Par exemple, si j'ai un compte auprès

different bank, I simply have to provide proper identification with the cheque and I receive the cash. I am puzzled as to how to deal with this issue. Do we need to change the legislation or does Mr. Campbell round up the usual suspects on whom to lay out the concerns and advise of the need for some guidelines in respect of cashing cheques, notwithstanding the inherent risks in cheque-cashing. Do we have to kill this bug with a two-by-four or can it be dealt with through dialogue?

**Ms. Murray:** There were a number of issues you mentioned, senator, but I will focus on the mandate of the FCAC. This problem is complex. Our survey was intended to give us a sense of the people who use payday loans and cheque-cashing services. I highlight that because they are two separate services. This study focussed on both, not only on the payday loan service. Your next witnesses will focus on that only. A wide range of people use the service, and convenience is one of the reasons. The subcomponent, which we found disturbing, is that when we compared a payday loan or cheque-cashing product to one available in financial institutions, people did not realize the difference in costs. We focussed on that particular problem. We are trying to raise the awareness of people using these services to know the difference in costs. That is the focus of our consumer education mandate and the main finding in this survey.

**Mr. Campbell:** I have a short response to the senator's question. You said, because it would take too long through the bank to cash a cheque, people use cheque-cashing services. It is important to bear in mind that whatever institution you are talking about, whether a bank, Credit Union, a payday lender or the alternative financial services provider, all of them face a risk on that piece of paper. The difference is how they deal with it. A bank either makes a decision based on the relationship or they have a process solution to deal with that risk. An alternative financial services provider — a cheque casher — faces a risk on that piece of paper too and deals with it through a fee. The risk exists for both.

**Senator Harb:** You almost add insurance for that amount.

**Mr. Campbell:** The other thing to bear in mind is that the true direction for greater efficiency is the electronic direct deposit and the electronic imaging of cheques. That is the direction that we want to take in this respect.

d'une banque, je peux aller à cette banque et y déposer un chèque et retirer de l'argent, en fonction des relations qui existent entre la banque et moi. Si j'ai un chèque du gouvernement, je dois alors le déposer mais si j'utilise une banque différente, j'ai simplement à présenter les papiers d'identité voulus avec le chèque et je reçois l'argent. Je ne sais pas comment nous pouvons régler ce problème. Devons-nous modifier la loi ou M. Campbell doit-il réunir les principaux intéressés auxquels on fera part des préoccupations exprimées et à qui on conseillera l'établissement de certaines lignes directrices pour ce qui est de l'encaissement des chèques, indépendamment des risques inhérents que cela comporte. Devons-nous prendre des mesures draconiennes ou peut-on y arriver par le dialogue?

**Mme Murray :** Vous avez mentionné un certain nombre de sujets, sénateur, mais je mettrai l'accent sur le mandat de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Il s'agit d'un problème complexe. Notre sondage visait à nous donner une idée des personnes qui utilisent des prêts sur salaire et des services d'encaissement de chèques. Je souligne qu'il s'agit de deux services distincts. La présente étude a mis l'accent sur les deux services et pas uniquement sur les services de prêts sur salaire. Vos prochains témoins mettront aussi l'accent uniquement sur ce service. Une vaste gamme de gens utilisent ce service, et l'une des raisons citées, c'est la commodité. Le sous-élément, que nous avons trouvé inquiétant, c'est que lorsque nous comparions un prêt sur salaire ou un produit d'encaissement de chèques à ceux qui existaient dans les institutions financières, les gens ne se rendaient pas compte de la différence de coûts. Nous avons mis l'accent sur ce problème particulier. Nous tâchons de sensibiliser les personnes qui utilisent ces services à la différence de coûts. C'est le principal objectif de notre mandat en matière d'information du consommateur et c'est la principale constatation du sondage en question.

**M. Campbell :** Je répondrai brièvement à la question du sénateur. Vous avez dit, parce que l'encaissement d'un chèque par une banque prend trop de temps, les gens utilisent des services d'encaissement des chèques. Il est important de ne pas oublier que quelle que soit l'institution dont vous parlez, qu'il s'agisse d'une banque, d'une caisse de crédit, d'un prêteur sur salaire ou d'un autre type de fournisseurs de services financiers, ils courent tous un risque lorsqu'ils encaissent ce bout de papier. La différence, c'est la façon dont ils procèdent. Une banque peut prendre une décision en fonction de la relation qu'elle a établie avec le client ou elle a une méthode pour composer avec ce risque. Un fournisseur parallèle de services financiers — il court aussi des risques lorsqu'il encaisse ce bout de papier et pour y faire face, il impose des frais. Le risque existe pour les deux.

**Le sénateur Harb :** Un tel montant équivaut pratiquement à de l'assurance.

**M. Campbell :** L'autre chose qu'il ne faut pas oublier, c'est que la véritable orientation à suivre pour assurer une meilleure efficacité, c'est le dépôt électronique direct et l'imagerie électronique des chèques. C'est l'orientation que nous voulons prendre à cet égard.

[Translation]

**Senator Massicotte:** I have two questions for you. The first one is for Mr. Campbell. According to the Financial Consumer Agency's recent survey, the banks have a success rate of 84 per cent on account openings and 91 per cent on federal government cheque cashing. You seemed to imply that these results were satisfactory. I have a different take on it. In my opinion, this means a failure rate of 16 per cent and 9 per cent in complying with Canadian government regulations. That seems high to me. If I drive too fast and a policeman stops me, and it was only the first time even though I might have been speeding before, unfortunately, my argument will not wash. I will still end up with a ticket. I have a hard time accepting 16 per cent and 9 per cent. I am surprised that they are so high. Have you something to say about that, Mr. Campbell?

[English]

**Mr. Campbell:** Absolutely, senator, if I conveyed the impression that I am satisfied with that, I retract those remarks. We want to aim at 100 per cent. When bankers get up and go to work in the morning, they want to do the right thing. They want to ensure that all the rules are complied with and that their customers are happy, but we are human beings working on 5 million to 11 million transactions per day. We aim at 100 per cent; we truly want that. The rules are still relatively new in that the act was changed and the regulations were put into place not many years ago. We value the work of the FCAC because it helps us. The FCAC will work with our individual banks when there is an issue or problem. Our bankers take that seriously because they also want to get those numbers up to 100 per cent. I hear you loudly and clearly, and I agree with you, senator.

[Translation]

**Senator Massicotte:** This represents five million cheques per day. How many bank accounts are opened on a given day?

[English]

**Mr. Campbell:** I do not know, senator, but we can obtain that information for the committee.

[Translation]

**Ms. Bourassa:** The FCAC are not the only ones doing mystery shopping. We attach a great deal of importance to the quality of our service. We hire our own mystery shoppers and we ensure that everything is done properly. This is done every six months and we meet with employees from various branches to ensure that the training is appropriate when problems are encountered.

**Senator Massicotte:** What is your success rate?

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** J'ai deux questions à vous poser. La première s'adresse à M. Campbell. Les résultats du sondage effectué par l'Agence de la consommation, en matières financières du Canada, démontrent un taux de succès de 84 p. 100 pour l'ouverture de comptes de banque et un taux de succès de 91 p. 100 pour l'encaissement des chèques fédéraux. Vous avez fait un commentaire selon lequel vous êtes très satisfait de ces chiffres. J'ai eu une réaction différente. Je vois plutôt des taux d'échec de 16 p. 100 et de 9 p. 100 contre les règlements du gouvernement canadien. Je trouve cela élevé. Quand je vais trop vite sur la route et que je dis au policier que cela ne m'arrive qu'une fois sur dix, malheureusement, il n'accepte pas mon argument. Il me donne une contravention quand même. Je ne suis pas confortable avec les pourcentages de 16 p. 100 et de 9 p. 100. Je suis surpris que ce soit aussi élevé. Avez-vous un commentaire, monsieur Campbell?

[Traduction]

**M. Campbell :** Tout à fait, sénateur, si j'ai donné l'impression que j'étais satisfait de ces chiffres, je retire ces remarques. Nous visons un taux de succès de 100 p. 100. Lorsque les banquiers se lèvent le matin pour aller travailler, ils veulent agir correctement. Ils tiennent à s'assurer que toutes les règles sont respectées et que leurs clients sont heureux, mais nous sommes des êtres humains qui traitons de 5 à 11 millions de transactions par jour. Nous visons un taux de succès de 100 p. 100; c'est réellement ce que nous voulons. Les règles sont encore relativement nouvelles en ce sens que la loi a été modifiée et que le règlement est entré en vigueur il n'y a pas si longtemps. Nous considérons que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada fait du travail utile qui nous aide. L'Agence travaillera avec chacune de nos banques en cas de problème. Nos banquiers prennent cela au sérieux parce qu'ils veulent eux aussi atteindre ce taux de succès de 100 p. 100. Je comprends parfaitement ce que vous dites, sénateur, et je suis d'accord avec vous.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** On parle de cinq millions de chèques par jour. Combien de comptes bancaires sont ouverts par jour?

[Traduction]

**M. Campbell :** Je l'ignore, sénateur, mais nous pouvons obtenir cette information pour le comité.

[Français]

**Mme Bourassa :** Il n'y a pas seulement les FCAC qui font du « mystery shopping ». La qualité de notre service est très importante. Nous engageons nous-même des firmes pour faire du « mystery shopping » et nous nous assurons que tout est bien fait. C'est effectué tous les six mois et les employés des différentes succursales sont rencontrés pour s'assurer qu'une formation est donnée lorsqu'il y a des problèmes.

**Le sénateur Massicotte :** Quel est votre taux de succès?

**Ms. Bourassa:** Our success rate is similar to theirs, but it is improving. The quality of our service and compliance with regulations are something that we do not take lightly.

**Senator Massicotte:** Can we expect a rate of 98 or 99 per cent within the next year or two?

**Ms. Bourassa:** To err is human.

**Senator Massicotte:** My second question is for the Canadian Payments Association. A great deal has been said about cheques, these documents that are typically Canadian. There is a growing trend towards electronic currency and other types of payments, such as Canadian Tire money. Liquidity is extremely important in financial markets; how is it managed? Barclay's Bank had come out with a type of card that it was testing in Canada. Can you tell us more about this type of currency? How can it be managed?

[English]

**Mr. Kreviazuk:** The Canadian Payments Association remains aware and continues to monitor developments in electronic payments. The statistics that we have shown suggest that Canadians are adapting to and embracing electronic payments more frequently.

However, as I think our colleague said, it is a complex network. There is the involvement of the regulators and the CPA. Ours is the infrastructure and exchange of the payments between the members. The regulators assess whether these products are worthy of coming into the market.

The CPA looks at these particular products, and if we can maintain the safeguard of the safety, soundness and efficiency of the system, we look to clear and settle those items. It is a partnership between the CPA and the regulators.

[Translation]

**Senator Plamondon:** My first question is about cheques. There is a magnetic strip on cheques. Cheques are not examined until they arrive at the issuer's bank where the signature is verified, and this step is often omitted. Tell us about the magnetic strip and how that might influence decisions. The bankers' associations and other associations as well recommend that one never leave a blank chequebook lying around because it is the same as cash. Cheques must be protected because when the magnetic code is verified, nobody checks the signatures.

My second question is for our three witnesses and it deals with the recommendation to encourage pre-authorized deposits and payments. A consumers' association did a study on rule H1. They discovered that the procedures relating to rule H1 were not properly understood. For those who may not be familiar with this term, essentially, it governs situations where people are unhappy about their pre-authorized debit authorizations, either because too much money is withdrawn or because the

**Mme Bourassa :** Notre taux de succès est à peu près similaire à cela, mais il va en augmentant. La qualité du service et le respect des règles sont des facteurs très importants pour nous.

**Le sénateur Massicotte :** D'ici un an ou deux, peut-on s'attendre à 98 ou 99 p. 100?

**Mme Bourassa :** L'erreur est humaine.

**Le sénateur Massicotte :** Ma deuxième question s'adresse à l'Association canadienne des paiements. On parle beaucoup de chèques, de documents typiquement canadiens. De plus en plus, on parle de monnaie électronique ou d'autres types de paiements, comme l'argent Canadian Tire. La liquidité est tellement importante dans les marchés financiers, comment est-elle gérée? La Barclay's Bank a proposé un autre type de carte et a fait quelques expériences au Canada. Pouvez-vous nous informer un peu plus sur ce type d'argent en circulation? Comment peut-on gérer cela?

[Traduction]

**M. Kreviazuk :** L'Association canadienne des paiements est au courant des derniers développements en paiements électroniques et continue de suivre la situation. Les statistiques dont nous disposons semblent indiquer que les Canadiens s'adaptent aux paiements électroniques et les adoptent plus souvent.

Cependant, comme mon collègue l'a dit, je crois qu'il s'agit d'un réseau complexe. Il y a la participation des instances de réglementation et de l'ACP. Notre association s'occupe de l'infrastructure et de l'échange de paiements parmi ses membres. Les instances de réglementation évaluent si les produits valent la peine d'être introduits sur le marché.

L'ACP examine ces produits en particulier, et si nous pouvons maintenir la sécurité, la rigueur et l'efficacité du système, nous verrons s'il y a lieu d'approuver ce type de produit. Il s'agit d'un partenariat entre l'ACP et les organes de réglementation.

[Français]

**Le sénateur Plamondon :** Ma première question concerne les chèques. Il y a un encodage magnétique sur les chèques. Les chèques ne sont pas examinés tant qu'ils n'arrivent pas à la banque de celui qui a émis le chèque afin qu'une vérification de la signature soit faite, même s'il arrive souvent qu'on omette cette étape. Parlez-nous du codage magnétique et comment cela pourrait influencer les décisions. Une des recommandations des associations des banquiers et de d'autres associations est de ne jamais laisser traîner un carnet de chèques en blanc car ils équivalent à de l'argent comptant. C'est risqué puisque qu'on procède à l'étape de la vérification du codage magnétique et que personne ne regarde les signatures.

Ma deuxième question s'adresse à nos trois témoins et porte sur votre recommandation d'aller vers les dépôts et les paiements pré-autorisés. Une association de consommateurs a fait une recherche sur la règle H1. Elle a découvert qu'il y avait une méconnaissance des procédures entourant la règle H1. Pour ceux qui ne sont pas familiers avec ce terme, en gros, c'est lorsqu'on n'est pas satisfait d'avoir donné une autorisation sur un débit pré-autorisé parce qu'on a soit retiré plus d'argent que prévu, ou

withdrawal occurs too early, triggering extra fees; people are unaware of this provision. Consumers who are asked to arrange for pre-authorized payments are not told what to do in case a problem occurs. Also, when a mistake is made, the clients must pay the related fees even if the mistake is not their fault. Financial institutions seem to want to limit their role and responsibilities to that of a simple go-between in rule H1 transactions. The consumer is left to fend for himself and this often results in NSF cheques or cheques being returned because of an error in the pre-authorized debit. I would like to know if you are aware of this study and what you intend to do to correct this situation.

My next question is for the agency's representatives. I know that you were approached about 10 times. I am aware of the lobbying that occurred for Bill S-19. I do not know how much influence lobbyists can have. Did this, in any way, change how you see the payday loan companies?

[English]

**The Chairman:** Thank you very much for that personal commercial. We will ask for a response to that. We are not adverse to commercials here. This has been an important work of the committee. Please, respond as concisely as possible.

**Mr. Kreviazuk:** I would like to address one of your first comments with respect to the report and rule H1 of the Canadian Payments Association. I will add a caveat by saying that each month the CPA clears and settles more than 40 million preauthorized debit payments. For the most part, they work well and are extremely efficient for not only the corporations but for consumers.

However, we are well aware of the report that was recently released by Option consommateurs with respect to concerns around rule H1 or the applicability of rule H1. We have looked closely at that; and recently we have made steps to establish a task force where we will invite the consumer agency in. This task force will be staffed not only by CPA but by members of our stakeholder advisory council, which also includes Option consommateurs and the Consumers' Association of Canada. We consider not only the issues that were portrayed in that report, but any other lingering issues that have come to the attention of the CPA since the introduction of rule H1 a few years ago.

**Senator Plamondon:** Do you consider credit cards too in that task force? More and more people give authorization to have an amount taken out of their credit cards monthly. That practice is a lot like preauthorized payments by any other means.

**Mr. Kreviazuk:** The difficulty is that the CPA's jurisdiction does not include MasterCard, Visa or other credit card companies. Our jurisdiction is the interchange between members

retiré plus tôt que prévu ce qui entraîne des frais, les gens ne sont pas au courant de cela. Quand on nous demande de faire un paiement pré-autorisé, les consommateurs ne sont jamais tenus au courant en cas de problème. Autre chose, en cas d'erreurs, des frais afférents sont imposés aux clients même si elles ne sont pas attribuables à ceux-ci. Les institutions financières semblent vouloir limiter leur rôle et leurs responsabilités à ceux de simples intermédiaires dans le cadre des transactions visées par la règle H1. Le consommateur doit se débrouiller seul dans ce labyrinthe et souvent, cela aura pour conséquence un chèque sans fonds et des chèques importants peuvent être retourné parce qu'il y a eu erreur sur un débit pré-autorisé. J'aimerais savoir si vous êtes au courant de cette étude et ce que vous entendez faire pour corriger la situation.

Ma prochaine question s'adresse aux représentants de l'agence. Je sais que vous avez été visité une dizaine de fois. J'ai étudié le lobbying au sujet du projet de loi S-19. Je ne sais pas jusqu'à quel point les lobbyistes peuvent influencer. En quoi cela a-t-il changé votre perception des jours de paie?

[Traduction]

**Le président :** Merci beaucoup de ce message publicitaire personnel. Nous vous demanderons d'y répondre. Nous n'avons contre eux. Il s'agit d'un travail important pour le comité. Veuillez répondre de façon aussi concise que possible.

**M. Kreviazuk :** J'aimerais répondre à l'un de vos premiers commentaires concernant le rapport et la règle H1 de l'Association canadienne des paiements. Je ferai une mise en garde en disant que chaque mois l'ACP autorise plus de 40 millions de paiements de débit préautorisés. Dans l'ensemble, ils fonctionnent très bien et sont extrêmement efficaces non seulement pour les entreprises mais pour les consommateurs.

Cependant, nous sommes au courant du rapport qui a été rendu public récemment par Option consommateurs en ce qui concerne les préoccupations que soulèvent la règle H1 ou son applicabilité. Nous avons examiné attentivement cette question et récemment, nous avons pris les mesures pour mettre sur pied un groupe de travail auquel nous inviterons l'Agence de la consommation à participer. Ce groupe de travail se composera non seulement de membres de l'ACP mais aussi des membres de notre Conseil consultatif d'intervenants, qui comprend également Option consommateurs et l'Association des consommateurs du Canada. Nous étudierons non seulement les questions qui ont été présentées dans ce rapport, mais toute autre question non réglée qui a été soumise à l'attention de l'ACP depuis l'introduction de la règle H1 il y a quelques années.

**Le sénateur Plamondon :** Est-ce que ce groupe de travail se penchera aussi sur les cartes de crédit? De plus en plus de gens autorisent que l'on prélève un montant de leurs cartes de crédit chaque mois. Cette pratique ressemble beaucoup au paiement préautorisé.

**M. Kreviazuk :** La difficulté, c'est que la sphère de compétence de l'ACP n'englobe pas MasterCard, Visa ou d'autres sociétés de cartes de crédit. Notre compétence porte sur les échanges entre

that are drawn on financial institution accounts. Therefore, it is a jurisdictional issue, which is problematic. That is all I can say on that one.

I wanted to make a comment with respect to education. Out of rule H1, we spent a great deal of time and effort putting out notifications, both on our website and through brochures that we make available to all of our member institutions, that really highlight the provisions of our rule. We have worked with the FCAC; when inquiries come in, they periodically refer them to us. We try to explain the rules to the consumers, asking them to go back to their financial institutions with this information in hand. I am not aware of a consumer having to make a second call back to the CPA.

**Senator Plamondon:** Do you have something in the works with the banks too? Some information should be given to the financial institutions.

**Mr. Kreviazuk:** We supply plain-language brochures that are made available to the financial institutions, and they make them available in their branches.

[Translation]

**Ms. Bourassa:** I cannot answer on behalf of the other banks, but immediately after the report appeared on the *La Facture* television program, the Laurentian Bank of Canada ensured that information was sent to all of its branches to explain how their clients can put a stop on pre-authorized debits. It is extremely complex. There are a number of rules for every method of payment. We ensured that our staff was brought up to speed.

**Senator Plamondon:** That is good news.

[English]

**The Chairman:** If any of you have something to add, do so cogently and clearly.

**Ms. Murray:** I would like to add one thing concerning L'Union des consommateurs report. We are working with them in terms of all electronic payments because it is important that consumers understand bill payment delays and issues such as that. I can talk to you more about that off-line. In terms of the payday loan, I wanted to add that the agency comes at payday loans from a consumer education mandate. It is important for us to understand all the issues around payday loan companies.

Yes, the commissioner and I have met with the association on numerous occasions, not about Bill S-19 but about a survey they have done and about their standards and voluntary codes. It did not have an impact on our brochure. We hired the Public Interest Advocacy Centre to do that research.

membres, prélevés à même les comptes d'institutions financières. Par conséquent, il s'agit d'une question de compétence, ce qui pose problème. C'est tout ce que je peux dire là-dessus.

Je tenais à faire une observation à propos de l'information du consommateur. En ce qui concerne la règle H1, nous avons consacré beaucoup de temps et d'efforts à préparer des avis, qui se trouvent sur notre site Web et dans des brochures que nous mettons à la disposition de toutes nos institutions membres, qui expliquent vraiment les modalités de notre règle. Nous avons travaillé avec l'ACFC; lorsqu'elle reçoit des demandes de renseignements, l'agence périodiquement nous les renvoie. Nous tâchons d'expliquer les règles aux consommateurs, en leur demandant de présenter cette information à leur institution financière. Que je sache, aucun consommateur n'a dû rappeler une deuxième fois l'ACP.

**Le sénateur Plamondon :** Est-ce que vous projetez de travailler aussi avec les banques? Certains renseignements devraient être fournis aux institutions financières.

**M. Kreviazuk :** Nous fournissons des brochures rédigées dans un langage clair que nous mettons à la disposition des institutions financières lesquelles, à leur tour, les rendent disponibles dans leurs succursales.

[Français]

**Mme Bourassa :** Je ne peux pas répondre pour les autres banques, mais immédiatement après la diffusion du reportage de l'émission de télévision *La Facture*, la Banque Laurentienne du Canada s'est assurée de transmettre l'information à toutes les succursales sur la façon dont les clients peuvent arrêter des débits pré-autorisés. C'est extrêmement complexe. Il y a beaucoup de règles qui existent avec tous les modes de paiements. Nous avons renforcé l'information auprès de notre personnel.

**Le sénateur Plamondon :** Bonne nouvelle.

[Traduction]

**Le président :** Si l'un d'entre vous a quelque chose à ajouter, veuillez le faire de façon concise et claire.

**Mme Murray :** J'aimerais ajouter une chose à propos du rapport de l'Union des consommateurs. Nous travaillons avec l'union pour ce qui est de tous les paiements électroniques parce qu'il est important que les consommateurs comprennent les retards concernant le paiement des factures et des questions de ce genre. Je pourrais vous en parler davantage après la réunion. Pour ce qui est du prêt sur salaire, je tiens à ajouter que l'agence s'intéresse au prêt sur salaire dans le cadre de son mandat de sensibilisation du consommateur. Il est important pour nous de comprendre toutes les questions qui entourent les entreprises de prêts sur salaire.

Oui, le commissaire et moi-même avons rencontré les représentants de l'association à maintes reprises, non à propos du projet de loi S-19 mais à propos d'un sondage qu'ils ont fait et à propos de leurs normes et de leurs codes d'autoréglementation. Cela n'a pas eu d'influence sur le contenu de notre brochure. Nous avons engagé le Centre pour la défense de l'intérêt public pour faire cette recherche.

[Translation]

**Senator Hervieux-Payette:** Earlier, Mr. Campbell mentioned risks. I would like you to describe what risks are taken by a bank when a client tries to cash a federal government cheque. What percentage is lost annually on cheques? On what percentage of cashed cheques would a bank be unable to recover the funds?

My next question involves risk versus the new type of processing that you are promoting, namely, full electronic processing of cheques, which means that they would not be transported physically but would be processed electronically.

This type of system would change the risk evaluation. You would still have to determine if there are enough funds to cover the cheque, or if the right person is cashing it. But there will also be risks inherent in the processing.

I must say that I am still not convinced. There are more and more thefts committed with computers and attempts to hack into systems. These offences are committed by computer experts. So we see that the risk increases with the use of computer processing. Banks will never disclose information on amounts people have lost because of computer fraud. That is the biggest mystery in Canada, and banks still do not admit it.

However, we know that it exists, and if brilliant experts hack into CIA computers, we can conclude that banks, too, are victims of computer fraud. If five million cheques are to be processed electronically, I would like to know if there has been an adequate risk assessment of a procedure like that.

[English]

**Mr. Campbell:** I will ask my colleagues at the CPA to help me out on the issue of cheque imaging.

On your first question about the risk of a government cheque, on the one hand, if it is not a customer, the rules provide that there is indemnification and therefore, there is no risk at all. The risk is on a piece of paper here. Was it stolen? Was someone's wallet and ID also stolen? Was it altered? Has it been amended in any way? Has it been endorsed by somebody and handed over? Who signed that? You have to take into account all these things. Sure, it is the Government of Canada, but for all those other issues, you have to look at that piece of paper. I am not an expert and do not pretend to talk in any degree of detail, but the area where there is greater risk is in processing these pieces of paper.

**Mr. Roach:** It is important to note that Canadian Payments Association is involved only in the exchange of items between financial institutions. We do not deal with the acceptance at the branch level or the clients on the receiving end.

[Français]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** M. Campbell a parlé de risques tout à l'heure. J'aurais voulu qu'il nous décrive les risques pour une banque lorsqu'un client se présente avec un chèque du gouvernement fédéral. Quel est le pourcentage de perte sur les chèques chaque année? Quel est le pourcentage de chèques honorés et dont la banque ne recouvre pas les fonds?

Mon autre question touche la notion de risque versus le nouveau traitement dont vous faites la promotion, soit le traitement électronique total des chèques et qui consiste à ne pas transporter les chèques physiquement, et à tout traiter par ordinateur.

Avec un tel système, il faut s'attendre à ce que l'évaluation du risque change. Il restera toujours le risque original de savoir si le chèque a des fonds ou s'il a été envoyé à la bonne personne. Mais il y a aussi le risque relié au traitement.

Je dois vous dire que je ne suis pas encore convaincue. Il y a de plus en plus de vols commis par ordinateur et de tentatives de pénétration de systèmes. Ces infractions sont commises par des experts en informatique. On s'aperçoit donc que le risque s'accroît avec l'usage du traitement informatique. Les banques ne dévoileront jamais les informations relatives aux pertes qu'ont subies les gens à cause d'une fraude informatique. C'est la chose la plus mystérieuse qui soit au Canada et les banques ne l'admettent toujours pas.

Par contre, on sait que cela existe et si de brillants experts infiltrent des ordinateurs de la CIA, on peut en conclure que les banques sont, elles aussi, victimes de ces fraudes informatiques. Dans l'éventualité où cinq millions de chèques soient traités électroniquement, j'aimerais savoir si on a suffisamment évalué le risque d'une telle procédure.

[Traduction]

**M. Campbell :** Je demanderais à mes collègues de l'ACP de m'aider à répondre à la question de l'imagerie de chèque.

En ce qui concerne votre première question à propos du risque que représente un chèque du gouvernement, d'un côté, s'il ne s'agit pas d'un client, les règles prévoient une indemnisation et par conséquent cela ne présente absolument aucun risque. Le risque se situe au niveau du chèque même. A-t-il été volé? Est-ce que le portefeuille et les papiers d'identité d'une personne ont été également volés? L'a-t-on falsifié? L'a-t-on modifié d'une façon quelconque? A-t-il été endossé par quelqu'un et remis par quelqu'un d'autre? Qui l'a signé? Il faut tenir compte de tous ces éléments. Bien sûr, c'est un chèque du gouvernement du Canada, mais en raison de tous ces autres aspects, il faut examiner ce morceau de papier. Je ne suis pas une spécialiste et je ne prétends pas connaître tous les détails, mais l'aspect qui pose le plus grand risque, c'est le traitement de ces morceaux de papier.

**M. Roach :** Il est important de préciser que l'Association canadienne des paiements ne s'occupe que de l'échange de paiements entre institutions financières. Nous ne nous occupons pas de l'acceptation au niveau des succursales ou des clients pour ce qui est de la réception des paiements.

The cheque imaging project or the electronification of the cheque clearing project will add greater efficiencies to the clearing process and the time frames, the time in transit, for the cheque. I know that we will be back in this committee in a month or two, I am hopeful, to answer more questions directly on that. Because it is such a large project, it is difficult to get into it piecemeal except to say that cheques are cleared electronically today using the micro-information or the code line information. The physical paper has to follow for a lot of the risk assessments to be done properly. We hope to improve the ability of banks to do this risk assessment in financial institutions with the cheque imaging project in the future.

**Senator Goldstein:** Thank you for your splendid presentations. They were informative indeed. I have three questions that are tied to each other, so it will be easier if I ask all three at once.

First, Mr. Campbell, you indicated that of the five million cheques that are cleared each day or deposited each day, you experience problems with less than 1 per cent. Was I right in that figure? If I was, then you are talking about 50,000 problems a day, and I think that is huge.

The second question is addressed to Ms. Murray. This pamphlet that I have looked at is a splendid piece of work and forthright. Hopefully, it hits people clearly in the face when they see on the first page that a payday loan is an expensive way to borrow money. The brochure is a highly glossy, glitzy but marvellous presentation that is easy for people to look at. My question in this respect is, what are you doing to ensure that this brochure is distributed to consumers who use payday loans?

Collateral to that, I noticed that your mystery shopping survey, which I think is marvellous, does not do one thing that I think would be important for the committee. Although you say that 3 per cent of consumers do not have bank accounts, there is no correlation in the figures you have given us — the figures that you have indicated here or the figures that we got last night — between those who use the payday loan facility, if I can call it that, and the extent to which those people do not have bank accounts.

The third question is a quick one to all of you. The United States has, in fact, started standardizing cheques and cheque books in a way that will permit imaging or electronic transfer of data. We already have that in a primitive form, comparatively speaking. When do you think that project will be completed?

I had the advantage, Mr. Roach and Mr. Kreviazuk, of having Deborah Wilson of your organization as a witness in a case that I did not plead but was settled on the courtroom floor, no doubt because of the fact that Deborah Wilson was to be a witness in our favour. She gave me an excellent set of lessons

Le projet d'imagerie des chèques ou le projet d'automatisation de la compensation des chèques permettra d'améliorer considérablement l'efficacité du mécanisme de compensation et la rapidité des délais, c'est-à-dire la période pendant laquelle le chèque est en circulation. Je sais que nous reviendrons devant votre comité d'ici un mois ou deux, je l'espère, pour répondre à d'autres questions qui traitent directement de cet aspect. Étant donné l'ampleur du projet, il est difficile d'en approfondir tous les détails et je dirais simplement que les chèques sont compensés électroniquement aujourd'hui à l'aide de l'information provenant du codage linéaire. Pour que l'on puisse évaluer correctement le risque, il faut aussi examiner également le papier sur lequel est imprimé le chèque. Nous espérons améliorer la capacité des banques à effectuer cette évaluation du risque dans les institutions financières grâce au projet d'imagerie des chèques, à l'avenir.

**Le sénateur Goldstein :** Je vous remercie de vos remarquables exposés. Ils ont été effectivement instructifs. J'ai trois questions qui se rattachent les unes ou autres, donc il sera plus facile si je les pose toutes les trois ensemble.

Tout d'abord, monsieur Campbell, vous avez indiqué que sur les cinq millions de chèques qui sont compensés chaque jour ou déposés chaque jour, moins de 1 p. 100 pose problème. Ce chiffre est-il exact? S'il l'est, donc vous parlez de 50 000 problèmes par jour, et je considère que c'est énorme.

La deuxième question s'adresse à Mme Murray. La brochure que j'ai examinée représente un travail remarquable, qui présente la situation telle qu'elle est. J'espère qu'elle amènera les gens à réaliser, comme ils le verront à la première page, que le prêt sur salaire est un moyen coûteux d'emprunter de l'argent. La brochure, imprimée sur papier lustré accroche l'œil et incite les gens à la lire. Ma question à cet égard est la suivante : que faites-vous pour vous assurer que cette brochure est distribuée aux consommateurs qui ont recours à des prêts sur salaire?

Et une question qui s'y rattache indirectement, j'ai constaté en lisant votre évaluation mystère, que je trouve merveilleuse, qu'elle n'apporte aucun renseignement que je considère important pour le comité. Même si vous dites que 3 p. 100 des consommateurs n'ont pas de compte bancaire, les chiffres que vous nous avez donnés ne nous permettent pas de faire un lien — je parle des chiffres que vous avez cités ici ou des chiffres que nous avons obtenus hier soir — entre ceux qui utilisent des services de prêt sur salaire et la mesure dans laquelle ces personnes n'ont pas de compte bancaire.

La troisième question est une brève question qui s'adresse à vous tous. Les États-Unis ont, en fait, commencé à uniformiser les chèques et les chéquiers d'une façon qui permettront l'imagerie ou le transfert de données. Cela existe déjà ici de façon primitive, si on fait la comparaison. Quand pensez-vous que ce projet sera terminé?

J'ai eu l'avantage, monsieur Roach et monsieur Kreviazuk, d'entendre Deborah Wilson de votre organisation comme témoin dans un cas que je n'ai pas plaidé mais qui a été réglé au tribunal sans aucun doute parce que Deborah Wilson devait témoigner en notre faveur. Elle m'a beaucoup appris sur ce que vous faites et

on what you do and the enormous extent of your operation, which I think Canadians do not generally appreciate. As a result of her lesson, I do appreciate what you do.

When do you think that changeover will take place?

**The Chairman:** We now have 3.5 to 5 questions. Please respond to them, and if you cannot do it shortly, give it to us in writing.

**Mr. Campbell:** To your first question, senator, when I said less than 1 per cent of accounts, that was less than 1 per cent have holds on them. They are not problem accounts or empty envelopes. They are holds.

**Senator Tkachuk:** Can I ask a supplementary question? I have not asked a question. You talked about this cost of payday loans. When you get money from a bank, you have to open a bank account. You cannot have a loan without a bank account. What is the average cost of a bank account with a couple hundred dollars in it?

**Ms. Murray:** There are low-fee accounts available. Financial institutions have signed on with the government.

**Mr. Campbell:** It is less than \$4 a month, and you get a series of transactions.

**Senator Tkachuk:** We are talking about \$50 a year, plus the cost of transactions.

**Mr. Campbell:** I have it here, and we can provide it.

**The Chairman:** Please give it to us in writing. It is an important question.

**Senator Tkachuk:** I asked that because of the cost of a loan. If a person goes to a payday loan association, he does not need a bank account. Is the cost of that bank account included?

**Ms. Murray:** They need a bank account to get a payday loan. They do not need one for cheque cashing but for a payday loan, they need a bank account as well.

**Senator Angus:** Ms. Murray has stated that their surveys indicated that between 1 per cent and 3 per cent of Canadians do not have bank accounts. I question that number. What are Canadians? Does that mean people over 16 or 18, or all Canadians?

**Ms. Murray:** There are a number of surveys. I spoke to our particular survey of the 5,000 people randomly selected by telephone survey. Ipsos Reid did that survey for us.

Three per cent said they did not have a bank account. Other surveys have shown the number anywhere between 1 per cent and 3 per cent.

l'énorme portée de vos activités, que les Canadiens à mon avis ne reconnaissent pas de façon générale. Suite à ses enseignements, je suis effectivement en mesure de comprendre ce que vous faites.

Quand croyez-vous que ce changement aura lieu?

**Le président :** Nous avons maintenant 3.5 à 5 questions. Veuillez y répondre, et si vous ne pouvez pas le faire brièvement, remettez-nous vos réponses par écrit.

**M. Campbell :** Pour répondre à votre première question, sénateur, lorsque j'ai dit moins de 1 p. 100 des comptes, il s'agissait de moins de 1 p. 100 des comptes qui font l'objet d'une retenue de fonds. Il ne s'agit pas de compte problème ou d'enveloppe vide. Il s'agit de retenue de fonds.

**Le sénateur Tkachuk :** Puis-je poser une question supplémentaire? Je n'ai pas posé de question. Vous avez parlé du coût de ces prêts sur salaire. Pour obtenir de l'argent d'une banque, il faut ouvrir un compte bancaire. On ne peut pas avoir de prêt sans compte bancaire. Quel est le coût moyen d'un compte bancaire qui ne renferme que quelques centaines de dollars?

**Mme Murray :** Il existe des comptes dont les frais sont peu élevés. Les institutions financières ont signé une entente avec le gouvernement à cet égard.

**M. Campbell :** Ce coût est de moins de 4 \$ par mois, et vous pouvez faire une série de transactions.

**Le sénateur Tkachuk :** Nous parlons de 50 \$ par année, plus du coût des transactions.

**M. Campbell :** J'ai les chiffres ici, et nous pouvons vous les fournir.

**Le président :** Veuillez nous les fournir par écrit. C'est une question importante.

**Le sénateur Tkachuk :** J'ai posé la question à cause du coût d'un prêt. Si une personne s'adresse à une association de prêts sur salaire, elle n'a pas besoin de compte bancaire. Le coût de ce compte bancaire est-il inclus?

**Mme Murray :** Il faut qu'ils aient un compte bancaire pour obtenir un prêt sur salaire. Ils n'en ont pas besoin pour encaisser un chèque mais pour un prêt sur salaire, il faut qu'ils aient aussi un compte bancaire.

**Le sénateur Angus :** Mme Murray a dit que leurs sondages indiquaient qu'entre 1 p. 100 et 3 p. 100 des Canadiens n'avaient pas de compte bancaire. Ce chiffre me paraît douteux : qui sont ces Canadiens? Est-ce que cela signifie les gens de plus de 16 ou 18 ans, ou tous les Canadiens?

**Mme Murray :** Un certain nombre de sondages ont été faits. Je parle de notre enquête particulière sur les 5 000 personnes qui ont été choisies au hasard par sondage téléphonique. C'est Ipsos Reid qui a fait ce sondage pour nous.

Trois pour cent des répondants ont indiqué ne pas avoir de compte bancaire. D'autres ont déjà indiqué que ce chiffre se situait entre 1 et 3 p. 100.

**Mr. Campbell:** It is not our data; it is from the Public Interest Advocacy Centre, an independent consumer group. They say 1 per cent of adult Canadians. We put ourselves in the lead ranks in the world. We are not doing badly.

**The Chairman:** We will return to Senator Goldstein's questions. We have had several hijacks here. I do not mind. This is a hijacking committee. Everybody is learning under my liberal leadership; but I will be more conservative now with our time.

**Ms. Murray:** Senator Goldstein, to let you know with regard to the payday loans brochure, it is being distributed through Service Canada. It is one of their highlighted brochures of the next three months. We are distributing it through the credit counselling agencies throughout Canada. We are linking with all types of community organizations that work with people who are in our target group, but we can always do more. It is just a new brochure so we will continue to work.

**Senator Goldstein:** Are you busy with the Association cooperative d'économie familiale, ACEF?

**Ms. Murray:** Yes, we had four consumer groups in last Friday and we are talking to them about that.

In terms of the correlation, I will say quickly that I did not give you the full survey. We asked in our survey of 5,000 how many had ever been refused an account and we had 4 per cent there. In terms of making those links, that is a much longer process, I agree.

**Mr. Roach:** With regard to the cheque standard, the U.S. has implemented its legislative framework, its Check 21 legislation. Part of our submission to the government for changes in the Bills of Exchange Act is to modernize our legislation to allow this progress to be made on the cheque clearing side.

With respect to the cheque standard itself, the Canadian Payments Association has completed a cheque standard, Standard 006, which is on our website. The purpose of the standard is to have a good base document from which clear and clean images can be taken once the project progresses.

**The Chairman:** With due respect, Mr. Roach, it is not necessary to have legislation. The banks, which already have cooperative organizations, could have done this years ago. They could decide tomorrow without bank legislation to have a standard cheque that can be photosensitive, and include the material. This does not need government legislation. If you want it, we will get it for you and recommend it, but I do not think it is necessary. Is it?

**M. Campbell :** Il ne s'agit pas de nos données; ce sont des données qui ont été recueillies par le Centre pour la défense de l'intérêt public, un groupe indépendant de consommateurs. Il s'agit de 1 p. 100 des Canadiens adultes. Nous nous situons parmi les premiers pays au monde. Nous nous débrouillons assez bien.

**Le président :** Nous allons revenir aux questions posées par le sénateur Goldstein. Nous avons eu plusieurs interruptions ici. Ce n'est pas grave. C'est la nature de notre comité. Tout le monde fait son apprentissage sous ma férule libérale; mais j'utiliserai de façon plus conservatrice maintenant le temps qu'il nous reste.

**Mme Murray :** Sénateur Goldstein, en ce qui concerne la brochure sur les services de prêts sur salaire, elle est distribuée par l'intermédiaire de Service Canada. Il s'agit de l'une des principales brochures sur lesquelles ils attireront l'attention au cours des trois prochains mois. Nous sommes en train de la distribuer par le biais des organismes de service conseiller en crédit dans l'ensemble du Canada. Nous sommes en train d'établir des liens avec toutes sortes d'organisations communautaires qui travaillent avec les gens faisant partie de notre groupe cible, mais nous pouvons toujours en faire plus. Comme il s'agit simplement d'une nouvelle brochure, nous continuerons à travailler en ce sens.

**Le sénateur Goldstein :** Est-ce que vous travaillez avec l'Association coopérative d'économie familiale, l'ACEF?

**Mme Murray :** Oui, nous avons eu quatre groupes de consommateurs vendredi dernier et nous leur en avons parlé.

Pour ce qui est du lien, je dirai rapidement que je ne vous ai pas donné les résultats complets du sondage. Dans notre sondage de 5 000 personnes, nous avons demandé combien d'entre elles s'étaient vu refuser l'ouverture d'un compte, et le résultat obtenu était de 4 p. 100. Pour ce qui est de faire ce genre de lien, c'est un processus beaucoup plus long, j'en conviens.

**M. Roach :** En ce qui concerne la norme en matière de chèque, les États-Unis ont adopté un cadre législatif, la Loi Check 21. Une partie du mémoire que nous avons présenté au gouvernement afin de proposer des changements à la Loi sur les lettres de change, propose de moderniser notre loi pour que l'on puisse apporter cette amélioration au niveau de la compensation des chèques.

En ce qui concerne la norme de chèque proprement dite, l'Association canadienne des paiements a terminé l'élaboration de cette norme, la norme 006, qui se trouve sur notre site Web. L'objectif de cette norme est d'avoir un bon document de base à partir duquel il est possible de prendre des images claires et nettes une fois que le projet progressera.

**Le président :** Sauf votre respect, monsieur Roach, une loi n'est pas nécessaire. Les banques, qui ont déjà des organisations coopératives, auraient pu le faire il y a des années. Elles pourraient décider dès demain, sans loi régissant les banques, d'avoir un chèque type qui est photosensible et comporte tous les éléments voulus. Il n'est pas nécessaire que le gouvernement adopte une loi. Si vous voulez une loi, nous pourrions en faire la recommandation, mais je ne crois pas que ce soit nécessaire, n'est-ce pas?

**Mr. Roach:** It is not necessary for the standard cheque layout, of course. It is necessary for cheque clearing using images and electronic data instead of paper. It is necessary for that component.

**Senator Plamondon:** There was a time when we could buy blank cheques in a store. The banks have control and you have to buy cheques from them, because they are encoded.

**The Chairman:** Have we completed the responses to Senator Goldstein's questions? Senator Moore has been waiting patiently.

**Senator Goldstein:** If he has been waiting patiently, he should be permitted his questions.

**Senator Moore:** I have two questions. As I understand it, a federal government cheque up to \$1,500 may be cashed without charge, with proper identification, in any bank, even if the cheque holder is not a customer of that bank. However, if the cheque holder is a customer of that bank, then the process is different and fees attach to the transaction. Is that right, and why so?

**Mr. Campbell:** No, the rules specifically cover non-customers and there is an indemnification for the government in case there is a problem with that cheque.

If you are a customer, the rules do not cover that. Different banks may have different approaches. My understanding is that, generally speaking, banks will adopt the same process for cashing with identification. Some may require a deposit because they have different risk sensitivity. Banks still face a risk with that piece of paper.

**Senator Moore:** I am thinking more about the fee, Mr. Campbell.

**Mr. Campbell:** There should be no fee. If there is, customers can complain to my colleague Ms. Murray.

**Senator Moore:** My second question deals with electronic imaging processing of cheques. Looking at the graph of the Canadian Payments Association, how would that work? How would the electronic imaging process work? Would this processing of physical cheques be out the window?

**Mr. Roach:** No, the principal change is that you get rid of the planes, trains and automobiles to move the paper around, except for the first link.

**Senator Moore:** Where would the cheque go? Would it go from Whitehorse to Vancouver, and then there would be photographs?

**M. Roach :** Ce n'est pas nécessaire pour la conception du chèque type, bien entendu. C'est nécessaire pour la compensation de chèques à l'aide d'images et de données électroniques au lieu de papier. C'est donc l'aspect pour lequel cela est nécessaire.

**Le sénateur Plamondon :** À une époque, on pouvait acheter des chèques en blanc dans un magasin. Maintenant les banques ont le contrôle et il faut qu'on achète des chèques auprès d'elles, parce qu'ils sont codés.

**Le président :** A-t-on terminé de répondre au sénateur Goldstein? Le sénateur Moore a attendu patiemment son tour.

**Le sénateur Goldstein :** S'il a attendu patiemment, on devrait l'autoriser à poser ses questions.

**Le sénateur Moore :** J'ai deux questions. D'après ce que je crois comprendre, un chèque du gouvernement fédéral jusqu'à concurrence de 1 500 \$ peut être encaissé sans frais, à condition de présenter les papiers d'identité voulus, dans n'importe quelle banque, même si le détenteur du chèque n'est pas client de la banque. Cependant, si le détenteur du chèque est client de la banque, alors le processus est différent et la transaction comporte des frais. Est-ce exact, et pourquoi est-ce ainsi?

**M. Campbell :** Non, les règles s'appliquent précisément aux personnes qui ne sont pas clientes et une indemnisation est prévue pour le gouvernement au cas où il y aurait un problème avec le chèque en question.

Si vous êtes un client, les règles ne couvrent pas cela. Les méthodes peuvent varier d'une banque à l'autre. D'après ce que je crois comprendre, de façon générale, les banques adopteront le même processus pour encaisser un chèque si le détenteur du chèque présente les papiers d'identité voulus. Certaines peuvent demander un dépôt parce qu'elles sont peut-être plus sensibles au risque. Un chèque représente toujours un risque pour les banques.

**Le sénateur Moore :** Je songeais davantage aux frais, monsieur Campbell.

**M. Campbell :** Il ne devrait pas y avoir de frais. Si des frais sont imposés, les clients peuvent déposer une plainte auprès de ma collègue, Mme Murray.

**Le sénateur Moore :** Ma deuxième question concerne le traitement des chèques à l'aide de l'imagerie électronique. En examinant le tableau présenté par l'Association canadienne des paiements, comment cela fonctionnerait-il? Comment le processus d'imagerie électronique fonctionne-t-il? Est-ce que cela éliminera le traitement des chèques matériels?

**M. Roach :** Non, le changement principal, c'est que vous vous débarrassez des avions, des trains et des automobiles pour transporter le chèque sur papier d'un endroit à l'autre, sauf en ce qui concerne le premier lien.

**Le sénateur Moore :** Où le chèque irait-il? Est-ce qu'il irait de Whitehorse à Vancouver, après quoi il y aurait des photographies?

**Mr. Roach:** The cheque would go from Whitehorse to Vancouver physically and then be imaged in Vancouver at the first data centre. The remaining process is essentially the same but electronic.

**Senator Moore:** Is that all the way to Newfoundland and the clearing houses on the East Coast?

**Mr. Roach:** Yes, if it must be returned, it will come back. Some institutions may centralize their process. Because they are now dealing with electronic processing, they may have the images go to a central processing centre.

**Senator Moore:** What is imaged? Is it the front and the back?

**Mr. Roach:** The front and back of the cheque will be imaged, yes.

**Senator Plamondon:** How long would you keep the images?

**Mr. Roach:** It is the record. The images will be kept depending on the requirements to keep documents and records as they are today.

**Senator Moore:** As a bank customer with my monthly statement, would I get back a sheet of paper with that imaging on it? What would happen?

**Mr. Roach:** The exact services would depend upon the financial institution with whom you deal. As there are different service packages today, there are different services.

**Senator Plamondon:** You have to pay for it at the Royal Bank. If you want to see the image on your computer, you pay for it.

**Senator Moore:** If this new system is in place, and most of the planes and trains are no longer needed, there should be less cost.

**Ms. Bourassa:** This part of the process is done by each financial institution. The decision as to what will happen is that you will not get the physical cheques from now on. Some clients do not get any cheques; they get only their statements. They will continue getting only the statements. The ones who get cheques will have different opportunities presented to them, depending on whether they are a commercial client or a retail client, at whatever cost. The Royal Bank now offers the imaging system. If clients agree not to receive their statement by mail, they can click on the Internet and see all their cheques free of charge. The costs and services that will be given to the clients is a decision of each financial institution.

**Senator Angus:** That is only if they agree not to receive the statement.

**Ms. Bourassa:** That is the Royal Bank's position. I am not talking about the other banks.

**Senator Plamondon:** If you receive a statement and want to look at one cheque, then you pay.

**Senator Tkachuk:** You have a charge.

**Ms. Bourassa:** This is the Royal Bank's decision.

**M. Roach :** Le chèque proprement dit serait envoyé de Whitehorse à Vancouver où on en établirait l'image informatique au premier centre de données. Le reste du processus demeure essentiellement le même mais est électronique.

**Le sénateur Moore :** Est-ce que cela va jusqu'à Terre-Neuve et aux chambres de compensation de la côte Est?

**M. Roach :** Oui, pour le retourner, il faut qu'il revienne. Certaines institutions peuvent centraliser leur processus. Étant donné qu'il s'agit maintenant de traitement électronique, elles peuvent transmettre les images à un point de traitement central.

**Le sénateur Moore :** Quelle est la partie du chèque que l'on convertit en image informatique? Est-ce le verso ou le recto du chèque?

**M. Roach :** Le verso et le recto seront convertis en image informatique.

**Le sénateur Plamondon :** Combien de temps garderez-vous les images?

**M. Roach :** Il s'agit du dossier. Les images seront conservées en fonction des exigences relatives à la tenue de documents et de dossiers, comme c'est le cas aujourd'hui.

**Le sénateur Moore :** En tant que client de la banque qui reçoit un relevé mensuel, est-ce que je recevrai une feuille de papier qui porte cette image? Que se passera-t-il?

**M. Roach :** Les services dépendront de l'institution financière avec laquelle vous faites affaire. Il existe différents ensembles de services aujourd'hui et donc les services diffèrent.

**Le sénateur Plamondon :** À la Banque Royale, il faut payer si l'on veut voir l'image sur son ordinateur.

**Le sénateur Moore :** Si ce nouveau système est instauré, et que l'on n'a plus besoin de la plupart des avions et des trains, cela devrait entraîner une diminution des coûts.

**Mme Bourassa :** C'est chaque institution financière qui s'occupe de cette partie du processus. Désormais, vous ne recevrez plus de chèques matériels. Certains clients ne reçoivent aucun chèque; ils ne reçoivent que leur relevé. Ils continueront à ne recevoir que leur relevé. Ceux qui reçoivent des chèques se verront offrir différentes possibilités, selon qu'il s'agit d'un client commercial ou d'un détaillant, à un coût quelconque. La Banque Royale offre désormais le système d'imagerie. Si le client accepte de ne pas recevoir son relevé par la poste, il peut cliquer sur Internet et voir tous ses chèques gratuitement. Il appartient à chaque institution financière de décider des services qu'elle fournira à ses clients et des coûts qui s'y rattacheront.

**Le sénateur Angus :** À condition d'accepter de ne pas recevoir le relevé.

**Mme Bourassa :** C'est ce que fait la Banque Royale. Je ne parle pas des autres banques.

**Le sénateur Plamondon :** Si vous recevez un relevé et que vous voulez ensuite voir un chèque, vous payez.

**Le sénateur Tkachuk :** Il y a des frais.

**Mme Bourassa :** C'est la décision qu'a prise la Banque Royale.

**Senator Moore:** Further to what Senator Hervieux-Payette cautioned about security, it could be upsetting if somebody hacked into the system.

I expect the institutions are looking at that with due diligence.

**The Chairman:** I would like all of you to look at page 11 of *The Cost of Payday Loans*. I want to talk to Ms. Murray about this, but the others can comment as well.

Thank you so much for this chart. I agree with Senator Goldstein that this booklet is excellent.

On page 11, we have a chart. For those of you that are not watching this or cannot see this in our listening audience, it is a small chart that compares the cost of a \$300 loan taken for 14 days. The assumptions are that these figures would represent the percentage of interest in each of those categories. I want to read them for the listening audience.

For that payday loan, with applicable fees, the cost of a \$300 loan for 14 days is 435 per cent.

**Senator Moore:** That is annualized.

**The Chairman:** Of course: that is the way we calculate interest, Senator Moore.

On the cash advance on a credit card, it is 36 per cent a year; for an overdraft protection on a bank account, it is 21 per cent a year; and for borrowing on an existing line of credit for 14 days, it is 10 per cent.

My question to you, Ms. Murray, is this: Do the banks provide that information to their clients on a monthly basis when they do an advance on a loan? Is their interest as a percentage clearly marked out and not just their cost? People do not look at their costs, but the percentage of their costs is more pertinent because we know about our mortgages and interest rates, et cetera, but this is a surprising document. The only question is: Is this information being clearly communicated to consumers? In your evidence, you told us that in your surveys people have indicated that they do not know what their costs are.

**Ms. Murray:** Yes.

**The Chairman:** If it is not communicated by the banks, should it be?

**Ms. Murray:** Under the cost of borrowing regulations, the banks are obliged to provide the costs of a loan or any kind of product.

**The Chairman:** In percentage terms?

**Ms. Murray:** Yes, all fees associated with the account or the mortgage are to be disclosed to the consumer.

We found in our particular study that we were looking at the payday loan industry.

**Le sénateur Moore :** Pour ajouter à l'avertissement que le sénateur Hervieux-Payette nous a servi au sujet de la sécurité, il serait grave que quelqu'un réussisse à pirater le système.

J'imagine que les institutions financières examinent cela de très près.

**Le président :** Je voudrais que vous jetiez tous un coup d'œil sur la page 11 de la brochure *Le coût des prêts sur salaire*. Je veux parler de cela à Mme Murray, mais les autres pourront également faire des interventions.

Merci beaucoup de nous avoir fourni ce tableau. Je suis d'accord avec le sénateur Goldstein, cette brochure est excellente.

À la page 11, il y a un tableau. Pour ceux d'entre vous qui ne suivent pas ces audiences à la télévision ou qui ne peuvent pas voir le document parce qu'ils sont dans l'auditoire, il s'agit d'un petit tableau qui compare le coût d'un prêt de 300 \$ pour 14 jours. Les hypothèses sont que ces chiffres représentent le pourcentage d'intérêt pour chacune des catégories. Je tiens à lire ces chiffres pour ceux qui nous écoutent.

Pour ce prêt sur salaire, avec les frais qui s'appliquent, le coût d'un prêt de 300 \$ pour 14 jours est de 435 p. 100.

**Le sénateur Moore :** C'est un chiffre projeté sur une année.

**Le président :** Bien sûr : c'est ainsi que nous calculons les intérêts, sénateur Moore.

Pour une avance de fonds sur carte de crédit, c'est 36 p. 100 par année; pour une protection de découvert sur un compte bancaire, c'est 21 p. 100 par année; et pour emprunter sur une marge de crédit préautorisée pendant 14 jours, c'est 10 p. 100.

Voici donc ma question, madame Murray : les banques fournissent-elles ces renseignements à leurs clients de façon mensuelle, lorsqu'elles accordent une avance de fonds? Le taux d'intérêt est-il clairement indiqué ou se contente-t-on d'indiquer seulement le coût? Les gens n'examinent pas vraiment les coûts, mais le pourcentage est plus pertinent parce que nous connaissons notre taux d'intérêt hypothécaire ou pour d'autres types de prêts, mais ce document est étonnant. La seule question est celle-ci : cette information est-elle clairement communiquée aux consommateurs? Dans votre mémoire, vous nous avez dit que d'après vos sondages, les gens ne savent pas ce que sont leurs coûts.

**Mme Murray :** Oui.

**Le président :** Si cela n'est pas communiqué par les banques, ne devrait-il pas l'être?

**Mme Murray :** En vertu de la réglementation sur le coût des emprunts, les banques ont l'obligation de fournir le coût d'un prêt ou de tout type de produit.

**Le président :** En pourcentage?

**Mme Murray :** Oui, tous les frais associés au compte ou à l'hypothèque doivent être déclarés au consommateur.

Dans notre étude, nous avons constaté que nous examinions l'industrie des prêts sur salaire.

**The Chairman:** I understand that, so the costs are disclosed.

**Ms. Murray:** The costs are disclosed. If you notice our consumer education program, we understand that people need more information and they need it in plain language terms. We try to write our brochures at a level two literacy. A majority of Canadians are at level two or level three. There are issues around the “understandability” of all kinds of complex documents. The information is divulged to the consumer under the cost of borrowing regulations.

**The Chairman:** Thank you. If there is anything you would like to add, you can give it to us in writing. If senators have other questions, they can give them to you after we have adjourned. If we have not been fair, give it to us in writing as soon as possible, because we are starting to draft our report.

Thank you all for coming back again and presenting your material so cogently.

I wish to thank the senators for this round of questions. It has been elucidating.

I want to apologize to the witness, Mr. Bishop, who is back for a second time. I apologize for the delay. You notice that the witnesses were animated in their responses, and all senators were equally animated. We are trying to have a deeper understanding of chequing and the chequing process.

We hope to complete this continuing study shortly on consumer protection issues in the financial sector, a topic we have been involved with, as you know, Mr. Bishop, for some time.

The particular focus for today is cheques and how they are handled by our financial systems, the extent consumers face cheque cashing related fees, hold times on cheques and the potential increase on the use of payday loan organizations as a consequence of some of these issues.

We know the testimony we will hear today will be valuable to us and hopefully to our listeners as well as we move towards the completion of our deliberations on our report. Again, we are anxious to get it out. This will be the penultimate round of witnesses on the topic of consumer protection.

With that brief introduction, we can now turn to our most patient witness, Mr. Bishop, who is the head of the Canadian Payday Loan Association. Please introduce yourself and give a short introduction.

**Le président :** Je comprends cela, et les coûts sont donc clairement énoncés.

**Mme Murray :** Les coûts sont énoncés. Vous noterez que nous avons un programme d'éducation des consommateurs. Nous comprenons que les gens ont besoin de plus d'information et qu'il leur faut en termes simples. Nous tâchons de rédiger nos brochures au niveau d'alphabétisation deux. Une majorité des Canadiens se situe au niveau deux ou au niveau trois. Il y a les difficultés qui entourent la compréhension de toutes sortes de documents complexes. L'information est communiquée au consommateur dans le cadre de la réglementation sur les coûts d'emprunt.

**Le président :** Merci. Si vous voulez ajouter quoi que ce soit, vous pouvez nous le remettre par écrit. Si les sénateurs ont d'autres questions à vous poser, ils peuvent vous les remettre une fois que la séance aura été levée. Si nous n'avons pas été justes à votre endroit, envoyez-nous votre opinion par écrit le plus rapidement possible, parce que nous commencerons bientôt à rédiger notre rapport.

Je vous remercie tous d'être revenus nous voir et d'avoir présenté vos idées si clairement.

Je tiens à remercier les sénateurs qui ont participé à cette série de questions. Cela a permis d'éclaircir bien des choses.

Je prie le témoin suivant, monsieur Bishop, qui revient nous voir, d'accepter nos excuses. Je suis désolé du retard. Vous aurez constaté que les témoins répondaient avec animation et que les sénateurs étaient également très animés. Nous essayons de mieux comprendre le processus d'émission, de transmission et d'encaissement des chèques.

Nous espérons terminer sous peu cette étude suivie sur la protection des consommateurs du secteur financier, sujet auquel nous nous intéressons depuis un bon moment, comme vous le savez, monsieur Bishop.

Aujourd'hui, nous nous intéressons aux chèques en particulier. Comment les systèmes financiers les manutentionnent-ils? Dans quelle mesure les consommateurs doivent-ils payer des frais pour encaissement de chèque? Quels sont les délais pendant lesquels les établissements gardent les chèques? Quel est le potentiel d'un accroissement du recours à des prêteurs sur salaire du fait de certaines de ces questions?

Nous savons que le témoignage que nous allons entendre aujourd'hui nous sera utile. Espérons que nos auditeurs en profiteront également, sachant que nous approchons de la fin de nos délibérations en vue de la rédaction du rapport. Je le répète, nous avons hâte de publier ce rapport. Je précise qu'il s'agit toujours aujourd'hui de l'avant-dernière série de témoins sur le dossier de la protection des consommateurs.

Cela étant dit, nous pouvons maintenant passer au plus patient de nos témoins, M. Bishop, secrétaire du conseil de l'Association canadienne des prêteurs sur salaire. Je vous prie de vous présenter et de nous faire un bref exposé.

**Norman J.K. Bishop, Board Secretary, Canadian Payday Loan Association:** Honourable chairman, senators, ladies and gentlemen, thank you very much for the invitation today. I am the secretary of the Canadian Payday Loan Association, CPLA. Our president, Bob Whitelaw, is out of the country so I have appeared on short notice.

Since we last appeared before you on Bill S-19 in February, you will note that we have changed our name from the Canadian Association of Community Financial Service Providers to the Canadian Payday Loan Association. Not only is it easier to say, but the primary reason for the change was to reflect clearly the industry our association represents, which is payday loans.

The primary focus of our association is to provide the government and general public with a better understanding of the payday loan industry, to implement our code of business practices and to enforce those practices amongst our members.

The reason I preface this presentation with this information is that, as an association, we have not dealt with the issue of cheque cashing. However, many of our members provide this service. Nonetheless, to the extent I can help shed light on the cheque cashing business, we are pleased to provide whatever information we can.

In summary, from what we understand and have been informed of by our members, the cheque cashing business has been around longer than the payday loan business. It has existed for about 25 years. Our members are not seeing a big growth in this industry. It has levelled off as electronic transactions increasingly replace cheques, which corresponds with what you heard earlier today.

I thought it would be helpful to talk about what a cheque cashing transaction looks like. It is a simple process. When customers enter the store, they present their cheques to the teller together with identification to establish their identity. The teller then verifies the cheque. Each company has its own verification process to confirm the identity of the individual and the accuracy of the cheque, and to make sure as best it can that there are funds in the account.

Once again, you have heard today from Mr. Campbell and others all the issues one faces when inspecting a cheque to make sure it is valid.

When the teller completes the verification, customers receive their proceeds less the cheque cashing fee. The key factor here is convenience. The entire transaction takes less than two minutes if you are a regular customer. The cheque then enters the clearing system, and the store recuperates the money in due course from the banking system.

**Normand J.K. Bishop, secrétaire du conseil, Association canadienne des prêteurs sur salaire :** Monsieur le président, honorables sénateurs, mesdames et messieurs, merci beaucoup de m'avoir invité ici aujourd'hui. Je suis le secrétaire de l'Association canadienne des prêteurs sur salaire, l'ACPS. Notre président, Bob Whitelaw, est en voyage hors du Canada, et j'ai donc dû le remplacer à la dernière minute.

Depuis que nous avons comparu devant vous en février pour traiter du projet de loi S-19, nous avons changé de nom. Nous ne sommes plus l'Association canadienne des fournisseurs de services financiers communautaires, mais l'Association canadienne des prêteurs sur salaire. Non seulement cela est plus facile à dire, mais nous avons surtout changé de nom pour montrer plus clairement quel secteur nous représentons, celui des prêts sur salaire.

L'objet premier de notre association est de fournir au gouvernement et à la population une meilleure compréhension de l'industrie du prêt sur salaire, de mettre en vigueur notre code de pratiques commerciales et de faire appliquer ces pratiques par nos membres.

Si je fournis d'abord ces renseignements, c'est parce que notre association ne s'est pas vraiment penchée sur la question de l'encaissement des chèques. Toutefois, beaucoup de nos membres offrent ce service. Il n'en reste pas moins que, dans la mesure où je peux aider à jeter un certain éclairage sur le secteur de l'encaissement des chèques, je serai heureux de fournir tous les renseignements dont je dispose.

Pour résumer, d'après ce que nous savons et ce que nos membres nous ont dit, l'industrie de l'encaissement des chèques existe depuis plus longtemps que le secteur des prêts sur salaire. Elle existe depuis environ 25 ans. Nos membres ne constatent pas une très grande croissance de cette industrie. Elle a plafonné à mesure que les transactions électroniques remplacent les chèques, ce qui correspond d'ailleurs à ce que vous avez entendu plus tôt aujourd'hui.

J'ai pensé qu'il serait utile de parler de ce à quoi ressemble une transaction d'encaissement de chèque. C'est un processus assez simple. Lorsque le client entre dans le magasin, il présente son chèque au caissier avec une carte d'identité pour établir son identité. Le caissier vérifie alors le chèque. Chaque compagnie a son propre processus de vérification pour confirmer l'identité de la personne et la validité du chèque et pour s'assurer, autant que possible, que le compte est provisionné.

Une fois de plus, je rappelle que M. Campbell et d'autres vous ont parlé aujourd'hui des difficultés qu'il y a à examiner un chèque pour s'assurer qu'il est valide.

Lorsque le caissier termine la vérification, le client reçoit l'argent moins les frais d'encaissement. Dans ce cas-ci, l'élément clé est la commodité. Toute la transaction prend généralement moins de deux minutes si vous êtes un client régulier. Le chèque entre ensuite dans le système de compensation et le magasin récupère l'argent en temps utile auprès du système bancaire.

I think there is a misconception about the fees involved in this transaction. The average fee for this service is in the range of between 2.5 per cent and 3 per cent of the face value of the cheque plus a transaction fee that may be \$2 or \$3.

**Senator Angus:** Do you dispute the figure that the chairman pointed out from the brochure?

**Mr. Bishop:** Yes.

**Senator Angus:** That was based on a \$50 fee for a \$300 loan, which comes out to about 400 per cent.

**The Chairman:** It is on page 11 of the brochure. It was 435 per cent based on a 14-day loan for \$300.

**Mr. Bishop:** This is an important point. You are talking about the difficulty people have cashing cheques at banks. If you have an expense reimbursement cheque and you have difficulty at the bank, you go to Money Mart or a business like that. You do not get a payday loan; you cash the cheque there. If you just cash the cheque there, there is a 3 per cent fee applied.

If I have a \$200 cheque, I work at Starbucks, I am off at 9 p.m. and I would like to cash my cheque, I pay for the convenience. I pay \$6 and an item fee, that is \$8, and I get my cheque cashed. That is the service people use instead of banks that we have been hearing about today. It is not payday loans they get. That distinction is an important one to make.

**Senator Massicotte:** Of the total number of people looking for funds, how many of them are cashing cheques as opposed to getting payday loans? You give the impression that payday loans are decreasing in importance and cheque cashing is the predominant service. Could you give us a perspective on that?

**Mr. Bishop:** Based on the knowledge that I have, once again, our association represents people who provide payday loans. A number of those companies also provide cheque cashing services, but a number of them do not. My knowledge is restricted to what our members inform us about.

The cheque cashing business is not a growing business. The reason is because people get their money by direct deposit and electronic funds transfer. To the extent they do that, they then have their money in their bank account. They do not have the issue of getting a paycheque when their shift ends at 9 p.m. and then trying to find a place to cash it.

Our members provide that service in response to the example that Senator Angus gave earlier today. If you wanted to save 45 minutes, you would not get a payday loan; you would cash your cheque at a cheque cashing store. If it was a \$2 cheque, you would pay \$8 for that convenience.

**Senator Angus:** The 45 minutes was not to get a loan or to cash a cheque; it was to deposit money. That is my criticism of the banks. The poor consumer waits 45 minutes, gets a big hassle and cannot even put money in the bank. More privileged

Je crois qu'il existe un malentendu au sujet des frais qu'entraîne cette transaction. Les frais moyens pour ce type de service s'inscrivent entre 2,5 et 3 p. 100 de la valeur du chèque, auxquels s'ajoutent des frais de transaction qui peuvent être de 2 ou de 3 \$.

**Le sénateur Angus :** Est-ce que vous contestez le chiffre de la brochure citée par le président?

**M. Bishop :** Oui.

**Le sénateur Angus :** Il s'agit de 50 \$ de frais pour un prêt de 300 \$, soit un taux d'intérêt de 400 p. 100.

**Le président :** C'est à la page 11 de la brochure. On arrive à 435 p. 100 pour un montant de 300 \$ prêté pendant 14 jours.

**M. Bishop :** Voilà un élément important. Vous parlez de la difficulté d'encaisser un chèque dans une banque. Ceux qui ont du mal à déposer un chèque de remboursement de frais dans leur banque s'adressent à Money Mart ou à une entreprise du même genre. Au lieu de demander un prêt sur salaire, ils encaissent leur chèque dans ce genre d'établissement, qui leur applique des frais de 3 p. 100.

Si je travaille chez Starbucks et que j'ai un chèque de 200 \$, je sors du travail à 21 heures, je veux encaisser mon chèque et je paie pour la commodité. Je paie 6 \$ plus des frais de transaction, soit 8 \$ en tout, et j'encaisse mon chèque. Les gens se servent de ce service plutôt que des banques dont nous avons entendu parler aujourd'hui. Ils ne demandent pas des prêts sur salaire. Voilà une distinction importante à faire.

**Le sénateur Massicotte :** Sur l'ensemble des clients qui veulent obtenir des fonds, combien d'entre eux encaissent leur chèque au lieu de demander des prêts sur salaire? Vous donnez l'impression que les prêts sur salaire perdent de l'importance et que l'encaissement de chèque est un service prédominant. Pouvez-vous nous dire ce qu'il en est exactement?

**M. Bishop :** Je vais vous répondre d'après ce que je sais, et encore une fois, notre association représente des gens qui proposent des prêts sur salaire. Un certain nombre de nos adhérents proposent également des services d'encaissement de chèque, alors que d'autres ne le font pas. Mes connaissances se limitent à ce dont nos membres nous font part.

L'encaissement de chèque n'est pas une activité en croissance, car les gens touchent leur argent grâce à des dépôts directs et à des transferts électroniques de fonds; l'argent se retrouve directement dans leur compte bancaire. Ils n'ont pas à se préoccuper d'obtenir un chèque de paie lorsque leur journée de travail se termine à 21 heures, ni à trouver un endroit pour l'encaisser.

Nos membres proposent ce service en réponse à l'exemple évoqué tout à l'heure par le sénateur Angus. Quand on veut éviter de perdre 45 minutes, on ne demande pas un prêt sur salaire; on encaisse son chèque dans un établissement d'encaissement. Si le chèque n'est que de 2 \$, il faut payer 8 \$ pour la commodité de l'opération.

**Le sénateur Angus :** Les 45 minutes correspondent non pas à l'obtention d'un prêt sur salaire ou à l'encaissement d'un chèque. Il s'agit d'un dépôt. Voilà ce que je reproche aux banques. Le pauvre consommateur doit attendre 45 minutes, s'exposer à bien

or wealthy citizens sit in their office and never even go to the bank. They use these private wealth management places and they are not charged fees. It is a two- or three-tier system. That is what Senator Plamondon is particularly critical of, and I have become a believer.

**The Chairman:** I am allowing this hearing to turn into more of a round table because a few of us here truly want to get at it. Please continue, Mr. Bishop.

**Mr. Bishop:** It would also interest the committee to know that when this business first developed in the early 1980s, those involved were new at it and the fees they charged to cash a cheque were 6 per cent to 7 per cent. Through economies of scale, competition and better expertise at making risk decisions, that fee has decreased to about 3 per cent. It is adjusted by the competition, the industry and the deficiencies. The members of the CPLA indicate that the majority of cheques cashed are from companies in the form of payroll cheques, as opposed to government cheques. Government delivers many of their payments via direct deposit.

Why do Canadians use cheque-cashing services, given the additional cost? We heard today from Ms. Murray that through her study commissioned by Ipsos-Reid they do so because of the convenience of later hours, locations and quick turnaround time. Convenience is high on the list of reasons. One of our members, Money Mart, prepared some studies, but not for public release. They have been doing them over the years for their internal operations to understand their customers. For today's meeting, they provided information from a study done in 2002. You will find —

**The Chairman:** Mr. Bishop, will that private study be made available to the committee's public record?

**Mr. Bishop:** I believe it has been provided today. Senators will be able to compare the two studies — FCAC and Money Mart — and find the conclusions similar. Money Mart has determined that its customers use the service mainly for convenience. You will note from the Money Mart survey that their customers are satisfied with the service they receive. We have provided the committee with a survey on the payday loan service prepared by the CPLA to determine who uses the service and the consumer satisfaction rates. The experiences are similar to those in the other surveys.

I have touched on most of the elements of the payday loan service, which has been around for a number of years. Although it is not a growing service, it generates a great deal of customer satisfaction with the product. I reference the fact that we understand the Minister of Justice has announced his intention to amend section 347 of the Criminal Code to allow provinces to regulate the payday loan industry. We are in favour of and

des tracasseries et il ne peut même pas déposer son argent à la banque. Les privilégiés et les plus riches restent assis dans leur bureau et ne vont jamais à la banque. Ils utilisent ces établissements privés de gestion de la richesse et n'ont pas de frais à payer. C'est un système à deux ou à trois vitesses. Voilà ce que dénonce particulièrement le sénateur Plamondon, et il m'a convaincu.

**Le président :** Je laisse cette séance se transformer en une sorte de table ronde, car nous sommes plusieurs, ici, à vouloir débattre de cette question. Continuez, monsieur Bishop, je vous en prie.

**M. Bishop :** Les membres du comité trouveront sans doute intéressant de savoir que lorsque cette activité est apparue au début des années 80, ceux qui la pratiquaient n'avaient pas d'expérience et les frais qu'ils imposaient pour encaisser un chèque étaient de 6 à 7 p. 100. Grâce à des économies d'échelle, à la concurrence et à l'expertise dans la prise de décisions risquées, ces frais ont baissé à environ 3 p. 100. Le taux est rajusté en fonction de la concurrence, de l'industrie et des irrégularités. Les membres de l'ACPS indiquent que la majorité des chèques encaissés sont des chèques de paie émis par des sociétés privées, et non pas des chèques du gouvernement. Les services gouvernementaux effectuent la plupart de leurs paiements par dépôt direct.

Pourquoi les Canadiens ont-ils recours aux services d'encaissement, malgré les frais supplémentaires? Mme Murray nous a dit aujourd'hui que d'après l'étude d'Ipsos-Reid, ils procèdent ainsi à cause de la rapidité de l'opération et de la commodité des établissements qui sont bien situés et qui restent ouverts plus tard. La commodité est l'une des motivations principales. L'un de nos membres, Money Mart, a lui aussi fait des études, mais elles ne sont pas destinées au public. Elles ont été effectuées aux fins du fonctionnement interne de la compagnie, qui voulait mieux connaître ses clients. Pour la réunion d'aujourd'hui, elle nous a fourni de l'information provenant d'une étude réalisée en 2002. Vous trouverez...

**Le président :** Monsieur Bishop, cette étude privée peut-elle être versée au compte rendu public du comité?

**M. Bishop :** Je crois qu'elle vous a été remise aujourd'hui. Les sénateurs vont pouvoir comparer l'étude de l'ACFC à celle de Money Mart et voir que leurs conclusions sont semblables. Money Mart a constaté que ses clients utilisent le service essentiellement pour la commodité. Vous remarquerez dans le sondage de Money Mart que les clients de la compagnie sont satisfaits du service qu'ils obtiennent. Nous avons remis au comité un sondage sur le service de prêts sur salaire réalisé par l'ACPS pour connaître les utilisateurs du service et leur degré de satisfaction. Les résultats sont les mêmes que dans les autres sondages.

J'ai évoqué la plupart des éléments du service de prêts sur salaire, qui existe depuis plusieurs années. Bien qu'ils ne soient pas en croissance, les clients sont très satisfaits du produit. Nous savons, comme je l'ai signalé, que le ministre de la Justice a fait part de son intention de modifier l'article 347 du Code criminel pour permettre aux provinces de réglementer l'industrie du prêt sur salaire. Nous sommes favorables aux changements proposés,

support the proposed changes. We believe that these changes will ensure that all payday loan customers will benefit from a higher level of consumer protection. The changes will allow provinces to regulate our industry, specifically, which will be good for consumers because there will be strong consumer protection to ensure a viable industry. We hope that the Senate sees this as well.

**The Chairman:** Are you suggesting that the Minister of Justice has tabled proposed legislation or plans to table proposed legislation?

**Mr. Bishop:** They are proposing that.

**The Chairman:** It would be the norm for such a piece of legislation to be brought to the attention of the committee as soon as possible. We are delighted if the minister is moving on that front because that was the thrust of our earlier hearings on this subject. We were anxious to see what his deliberations would be. We will look at that proposed legislation when it comes before the Senate from the other place. Thank you for bringing that to our attention. Do you have further comments, Mr. Bishop?

**Mr. Bishop:** I am sure senators have a number of questions. Perhaps I will conclude my remarks so that I might try to answer questions on the topic.

**The Chairman:** All senators here are fascinated with this topic.

**Senator Angus:** I noticed that the name change has taken place. Is that recent?

**Mr. Bishop:** Yes, it was effective September 1, 2005.

**Senator Angus:** It is a good move on your part to be more transparent and up-front. Did anything specific drive you to change the name? Did it have anything to do with these committee hearings?

**Mr. Bishop:** No, when we said the name before, your response was, "What the heck does that mean?" Now, you know exactly what it means.

**Senator Angus:** Mr. Bishop, you are the Board Secretary and Mr. Whitelaw is President and CEO. How many members are in the CPLA?

**Mr. Bishop:** We have approximately 35 members that own approximately 750 outlets across Canada. Recently, we prepared an in-office study that determined there are approximately 550 outlets that are not members of our association. That gives you an indication of the balance.

**Senator Angus:** There are 750 outlets on your member list and another 550 outlets that are not on that list.

**Mr. Bishop:** That is correct.

**Senator Angus:** How much does it cost to join the CPLA? Is it a percentage of business or is it a fee?

**Mr. Bishop:** It is a fee but I could not tell you what it is.

**Senator Angus:** Does each member pay the same amount?

qui devraient faire en sorte que tous les clients des prêts sur salaire bénéficient d'une meilleure protection. Les changements vont permettre aux provinces de réglementer notre industrie, ce qui devrait favoriser les consommateurs, puisqu'ils seront mieux protégés par une industrie plus viable. Nous espérons que ce sera également le point de vue du Sénat.

**Le président :** Voulez-vous dire que le ministre de la Justice a déposé un projet de loi ou qu'il a l'intention d'en déposer un?

**M. Bishop :** C'est ce qu'il a proposé.

**Le président :** Normalement, ce projet de loi devrait être porté à l'attention du comité dans les meilleurs délais. Nous serions ravis que le ministre agisse sur cette question, qui est au cœur de nos délibérations depuis un certain temps. Nous avons hâte de connaître ses conclusions. Nous allons examiner le projet de loi lorsque les Communes vont l'envoyer au Sénat. Merci de nous l'avoir signalé. Voulez-vous dire autre chose, monsieur Bishop?

**M. Bishop :** Je suis sûr que les sénateurs veulent poser des questions. Je vais conclure mon intervention et m'efforcer de répondre aux questions.

**Le président :** C'est un sujet qui a fasciné tous les sénateurs.

**Le sénateur Angus :** Je remarque que le nom a changé. Est-ce que c'est récent?

**M. Bishop :** Oui, il a changé le 1<sup>er</sup> septembre 2005.

**Le sénateur Angus :** Vous avez eu raison d'opter pour plus de transparence et de clarté. Qu'est-ce qui vous a particulièrement incités à procéder à ce changement de nom? Est-ce que les délibérations de notre comité y seraient pour quelque chose?

**M. Bishop :** Non; lorsque nous nous annoncions autrefois, les gens disaient : « Qu'est-ce que cela peut bien signifier? » Maintenant, on sait exactement de quoi il s'agit.

**Le sénateur Angus :** Monsieur Bishop, vous êtes secrétaire du conseil et M. Whitelaw est le président-directeur général de l'organisme. Combien l'ACPS a-t-elle de membres?

**M. Bishop :** Environ 35, qui possèdent environ 750 établissements au Canada. Nous avons réalisé récemment une étude interne qui a permis d'établir qu'il existe environ 550 établissements qui ne sont pas membres de notre association. Cela vous donne une idée des proportions.

**Le sénateur Angus :** Il y a 750 établissements qui figurent sur la liste de vos membres, et 550 autres établissements qui n'y figurent pas.

**M. Bishop :** C'est exact.

**Le sénateur Angus :** Combien coûte l'adhésion à l'ACPS? S'agit-il d'un pourcentage du chiffre d'affaires ou de frais d'adhésion?

**M. Bishop :** Ce sont des frais d'adhésion, mais je ne pourrais pas vous en dire le montant.

**Le sénateur Angus :** Est-ce que les adhérents paient le même montant?

**Mr. Bishop:** Yes.

**Senator Angus:** What percentage of your members are beneficially owned outside of Canada?

**Mr. Bishop:** I could not answer that. Money Mart is owned outside of Canada.

**Senator Angus:** How many outlets do they have?

**Mr. Bishop:** There are approximately 320. Of the other companies, I could not tell you.

**Senator Angus:** We are all accustomed to colloquialisms and buzzwords. Is it a growth industry in Canada?

**Mr. Bishop:** That is an interesting question. There is a perception that they are “springing up like mushrooms.” We have seen that the business has grown from west to east. A study that came to our attention at the beginning of September was released by the City of Vancouver, and we will provide it to the committee. The City of Vancouver wanted to look at the payday loan industry in Vancouver. Their city department did a study in which they found that over the past three years, the growth was relatively stagnant. Their 46 outlets had grown from 43 outlets over a three-year period. It looks like the growth is tapering off, at least in some parts of the country.

**Senator Angus:** It is an industry that clearly grew up quickly in response to a need that is levelling off.

**Mr. Bishop:** That is correct.

**Senator Angus:** When we first heard about it, most committee members had seen some of the outlets and had a kind of awareness of the service. Then, we became interested in the business. Initially, when it was presented to the committee it left a kind of pejorative overtone.

**Mr. Bishop:** I understand.

**Senator Angus:** How have you addressed that? Do you think it was an unjustified kind of painting with the wrong brush?

**Mr. Bishop:** It was a natural reaction and simply outlines the big job we have ahead of us to educate people about the services, who uses them and why they use them. As we heard from Ms. Murray today, a broad range of people use the service, and they are likely not who you think they are. They use it because they like the service, and for many other reasons.

**Senator Angus:** Is it worth \$8 to save 45 minutes of your busy day?

**Mr. Bishop:** It is worth it to me and so I would do that. There is a true service aspect to it. If, for example, you are a young adult working part time at McDonald's and going to school, is it worth it to have a bank account and pay a monthly fee to have that bank account open when you have no money in it? Should you simply pay \$6 to cash your cheque? You receive your cheque on Friday

**M. Bishop :** Oui.

**Le sénateur Angus :** Quel pourcentage de vos adhérents appartient effectivement à des intérêts situés à l'extérieur du Canada?

**M. Bishop :** Je ne peux pas vous répondre. Money Mart appartient à des intérêts situés à l'extérieur du Canada.

**Le sénateur Angus :** Combien cette compagnie a-t-elle d'établissements?

**M. Bishop :** Environ 320. Pour les autres compagnies, je ne saurais vous répondre.

**Le sénateur Angus :** Nous avons tous l'habitude des mots à la mode. S'agit-il d'une industrie en croissance au Canada?

**M. Bishop :** C'est une question intéressante. On a l'impression qu'il en pousse comme des champignons. On a pu voir que cette industrie s'était répandue d'ouest en est. L'étude dont nous avons pris connaissance au début de septembre a été publiée par la ville de Vancouver, et nous allons en faire part au comité. La ville de Vancouver voulait se renseigner sur l'industrie du prêt sur salaire sur son territoire. Ses services ont entrepris une étude qui a montré qu'au cours des trois dernières années, la croissance avait été à peu près stagnante, puisqu'on était passé de 43 à 46 établissements. Il semble donc que la croissance s'essouffle, du moins dans certaines parties du pays.

**Le sénateur Angus :** Manifestement, cette industrie a connu une forte croissance en réponse à un besoin qui, actuellement, est en train de se tasser.

**M. Bishop :** C'est exact.

**Le sénateur Angus :** Lorsque nous en avons entendu parler pour la première fois, la plupart des membres du comité avaient vu des établissements de ce genre et connaissaient plus ou moins les services. Ensuite, nous nous sommes intéressés à cette activité. Au départ, lorsqu'elle a été présentée au comité, son image était assez peu flatteuse.

**M. Bishop :** Je comprends.

**Le sénateur Angus :** Comment avez-vous réagi à cela? Pensez-vous que cette image était injustifiée et fautive?

**M. Bishop :** Votre réaction était sans doute naturelle et elle montre bien tout le travail qui nous attend si nous voulons faire connaître nos services, notre clientèle et ses motivations. Comme le disait tout à l'heure Mme Murray, notre clientèle est très diversifiée et les personnes qui la composent sont sans doute différentes de ce que vous imaginez. Elles utilisent nos services parce qu'ils leur plaisent et pour bien d'autres raisons.

**Le sénateur Angus :** Vaut-il la peine de dépenser huit dollars pour éviter de perdre 45 minutes quand on doit courir toute la journée?

**M. Bishop :** Pour moi, ça vaut la peine et je suis prêt à le faire. C'est un véritable service. Par exemple, pour le jeune adulte qui travaille à temps partiel chez MacDonald et qui suit des cours, est-il indispensable d'avoir un compte en banque, de payer des frais mensuels pour ce compte alors qu'il ne contient pas d'argent? Ne vaut-il pas mieux payer six dollars pour encaisser son chèque?

night after work and you go and cash it. It makes more sense than having a bank account. There are different reasons why people use the service.

**Senator Angus:** I defer to the next questioner.

[Translation]

**Senator Plamondon:** You could perhaps give me the figures, but there are certainly more automated tellers than there are Money Mart stores and others. When you open a bank or a credit union account, you can ask for a line of credit and a debit card. With a debit card, you have 24-hour-a-day access to your account and your line of credit. So why would people go to a Money Mart when they have access to their account at all times with the automated teller?

My other question deals with payday loans. I obtained the list of lobbyists, and there are approximately 30, in accordance with section 347. So it appears that the stakes are rather large and many come from your association.

In a Small Claims Court decision last March, Justice House took — I will give you the conclusions —

[English]

**Mr. Bishop:** I am not getting the translation.

**The Chairman:** Would you repeat the question slowly to allow Mr. Bishop an opportunity to hear the question?

**Mr. Bishop:** I heard the first question but not the second question.

**Senator Plamondon:** A judgment from Judge G.C. House in a small claims court decision in March, 2005 reads as follows:

I had had occasion to review... all of the files referred to above. They are identical in terms of the findings with respect to the calculation of an annual rate. Amounts, terms and penalties may differ but to a file they all violate the provisions of s. 347 of the Criminal Code in that the rates are unconscionably usurious. The Plaintiff in all of these actions has displayed an organized deceptive pattern designed to exploit the vulnerable.

**The Chairman:** Are you referring to a judicial decision? If so, perhaps you might table it for us.

**Senator Plamondon:** I will table it, yes. Here is my question. I will say it in French.

[Translation]

You had contracts stipulating that consumers could not have recourse to the courts. The clause in the contract whereby the borrower must accept recourse to arbitration and relinquish the right to go to court was deemed illegal and not in the public interest. Do all Money Mart and payday loan contracts still contain this clause that the judge has declared is illegal?

L'employé reçoit son chèque le vendredi soir quand il finit de travailler, et il va l'encaisser. C'est plus avantageux pour lui que d'avoir un compte en banque. Les gens utilisent le service pour différentes raisons.

**Le sénateur Angus :** Passons à la question suivante.

[Français]

**Le sénateur Plamondon :** Vous pourriez peut-être me donner les chiffres, mais il y a certainement plus de guichets automatiques qu'il y a de succursales de Money Mart et autres. Quand on ouvre un compte de banque ou de caisse, on peut demander une marge de crédit et une carte de débit. Avec cette carte de débit, on a accès, à toute heure du jour et de la nuit, à notre compte et à notre marge de crédit. Pourquoi les gens iraient-ils à un Money Mart alors qu'ils ont accès à leur compte en tout temps au guichet automatique?

Mon autre question concerne les payday loans. J'ai sorti la liste des lobbyistes et il y en a près de 30, d'après l'article 347. Donc, il semble que les enjeux sont quand même assez grands et beaucoup viennent de votre association.

Dans un jugement de la Cour des petites créances en mars dernier, le juge House a pris — je vous transmet les conclusions...

[Traduction]

**M. Bishop :** Je ne reçois pas la traduction.

**Le président :** Voulez-vous répéter la question lentement pour permettre à M. Bishop de la comprendre?

**M. Bishop :** J'ai entendu la première question, mais pas la deuxième.

**Le sénateur Plamondon :** En mars 2005, dans une cour des petites créances, le juge G.C. House a rendu la décision suivante :

J'ai eu l'occasion d'examiner... tous les dossiers cités en référence. Leurs conclusions sont identiques quant au calcul du taux annuel. Les montants, les conditions et les pénalités peuvent varier, mais à un dossier près, ils comportent tous une infraction aux dispositions de l'article 347 du Code criminel dans la mesure où les taux sont incontestablement usuraires. Dans toutes ces causes, le demandeur a mis en œuvre un système organisé et trompeur conçu pour exploiter les plus vulnérables.

**Le président :** Est-ce que vous citez une décision de justice? Dans ce cas, il faudrait la déposer.

**Le sénateur Plamondon :** Oui, je vais la déposer. Voici ma question. Je vais la poser en français.

[Français]

Vous aviez des contrats stipulant que le consommateur ne pouvait pas avoir recours à des tribunaux. Il a déclaré illégale, et contre l'intérêt public, la clause au contrat par laquelle l'emprunteur accepte de recourir à l'arbitrage et renonce à tous ses recours devant les tribunaux. Cette clause est-elle encore aux contrats de tous les Money Mart et les payday loans puisque le juge l'a déclarée illégale?

[English]

**Mr. Bishop:** I cannot comment on that because I believe you are talking about contracts of specific members. Each member's contract is up to them. The Ontario government has recently passed legislation that requires a much more rigorous disclosure of the cost of borrowing where you have to disclose the percentage rate. You have to disclose, as a percentage, all the costs and charges of advancing credit as well. We have urged our members to comply with those regulations. Consumers are well informed. Members of our association must set out clearly all the fees and charges so consumers understand, in dollars and cents, what it costs them.

**Senator Plamondon:** My question was: Do your customers agree not to go to court and go only to arbitration?

**Mr. Bishop:** You are talking about the contracts of different members of our association. I do not have information on members' contracts.

**Senator Plamondon:** My last comment is on what was said about the minister wanting to table an amendment to article 347 so that the provinces could exempt themselves or set their own conditions. Although the article sets a rate, I do not think it prevents the provinces from doing anything, do you agree?

**Mr. Bishop:** I am not sure what legislation they are looking at.

**Senator Plamondon:** Let us suppose it is 40 per cent or any percentage. Any province would be able to decide whatever it wants, is that what you said?

**Mr. Bishop:** Yes.

**Senator Plamondon:** It does not affect the article in question?

**Mr. Bishop:** Are you referring to section 347?

**Senator Plamondon:** Yes.

**Mr. Bishop:** I think we will see in the next couple of weeks what the legislation looks like and how the government chooses to deal with that issue. The federal government's responsibility is for the interest rate, and the province's responsibility is for consumer protection.

**Senator Plamondon:** Suppose a province does not do anything? Would you be free to do anything you like?

**Mr. Bishop:** My understanding is that section 347 would apply only if the province regulates. If the province chooses not to regulate, then there would be no change to the law. Once again I am only speculating.

**Senator Plamondon:** That answers my question.

**The Chairman:** It is interesting. I am delighted to get that information on our record. We in the committee are not familiar with that information. We are most interested obviously in dealing with this. If you recall, Senator Plamondon, we asked the minister to attend, and we tried to arrange our affairs in such a

[Traduction]

**M. Bishop :** Je ne peux pas me prononcer, car je pense que vous parlez de contrats de certains de nos membres. Chacun d'entre eux établit ses propres contrats. Le gouvernement ontarien a récemment adopté une loi qui exige une divulgation beaucoup plus rigoureuse du coût de l'emprunt, et notamment du taux d'intérêt. Il faut divulguer en pourcentage tous les coûts et les frais de l'opération de crédit. Nous avons pressé nos membres de se conformer à ces règlements. Les consommateurs sont bien informés. Les membres de notre association doivent indiquer clairement tous les frais de façon que le consommateur comprenne ce qu'il lui en coûte en dollars et en cents.

**Le sénateur Plamondon :** Je voulais savoir si vos consommateurs acceptent de renoncer aux tribunaux et de s'en remettre uniquement à l'arbitrage.

**M. Bishop :** Vous parlez des contrats de certains membres de notre association. Je n'ai pas d'information sur les contrats de nos membres.

**Le sénateur Plamondon :** Mon dernier commentaire concerne l'indication selon laquelle le ministre entend déposer une modification à l'article 347 afin que les provinces puissent s'exempter ou fixer leurs propres conditions. Bien que cet article fixe un taux, je ne pense pas qu'il empêche les provinces de faire quoi que ce soit; ne pensez-vous pas?

**M. Bishop :** Je ne suis pas certain de la mesure législative en cause.

**Le sénateur Plamondon :** Supposons que le taux soit fixé à 40 p. 100. Une province aurait la possibilité de fixer un autre taux; est-ce bien ce que vous avez dit?

**M. Bishop :** Oui.

**Le sénateur Plamondon :** Cela n'est pas contraire à l'article en question?

**M. Bishop :** Est-ce que vous parlez de l'article 347?

**Le sénateur Plamondon :** Oui.

**M. Bishop :** Nous devrions voir d'ici quelques semaines à quoi ressemble ce projet de loi et comment le gouvernement a choisi de traiter la question. La responsabilité du gouvernement fédéral porte sur le taux d'intérêt et la responsabilité des provinces porte sur la protection des consommateurs.

**Le sénateur Plamondon :** Supposons qu'une province ne fasse rien. Auriez-vous le droit d'agir à votre guise?

**M. Bishop :** Pour autant que je sache, l'article 347 ne s'appliquera que si la province réglemente. Si elle choisit de ne pas réglementer, il n'y aura aucun changement à la loi. Mais encore une fois, ce ne sont que des spéculations de ma part.

**Le sénateur Plamondon :** Cela répond à ma question.

**Le président :** C'est intéressant. Je suis ravi que cette information figure à notre compte rendu. Les membres de notre comité ne connaissent pas très bien ce domaine. Évidemment, il nous intéresse beaucoup. Vous vous souvenez sans doute, sénateur Plamondon, que nous avons demandé au ministre de

way as to allow him to attend. Unfortunately his schedule did not allow him to attend. We are delighted to hear from Mr. Bishop with information about the minister's intent. Thank you, Mr. Bishop. It helps us plan our work in the future. No doubt we will have an opportunity to talk to ministers or their representatives again to probe at this information.

**Senator Tkachuk:** If an advance is made on a cheque, a loan of some kind from a money mart, does the money mart require that customer to have a bank account at a bank?

**Mr. Bishop:** If you are talking about payday loans as opposed to cheque cashing, yes, they need a bank account.

**Senator Tkachuk:** Why do they go to you rather than the bank?

**Mr. Bishop:** Are you asking about a payday loan?

**Senator Tkachuk:** Yes.

**Mr. Bishop:** I expect they go for convenience. The fact they have a bank account does not mean they have money in the bank account.

**Senator Tkachuk:** That is right.

**Mr. Bishop:** It is a short-term loan until the next payday. Our studies find it is usually for an unexpected expense or something that they need for necessities until the next payday.

**Senator Tkachuk:** Is this because if you went to a bank and asked for a \$300 loan, they would refuse you?

**Mr. Bishop:** To use an analogy, we are like the 7-Eleven or Mac's Milk of financial services. That does not mean that banks do not have lines-of-credit services. Surveys we have done say many members have credit facilities. They like the quick convenience and they would go for many different reasons. They all have a bank account.

**Senator Tkachuk:** If we go to page 11 of the brochure that we were talking about. Human behaviour is always interesting to me. Everybody wants everybody to be the same.

Everybody does different things and some do things we might not consider normal but they are free to do them in this country.

The payday loan on page 11 had a fee of \$50 for a loan of \$300, but would the fee be the same if the loan was \$600?

**Mr. Bishop:** It varies from company to company. The way the industry talks about us, it costs per hundred dollars lent and could vary from \$13 or \$14 at one company to \$25 or \$30 at another company.

**Senator Tkachuk:** You could pay \$20, \$100 or \$500?

**Mr. Bishop:** That is correct, yes.

comparaître et nous avons organisé nos activités de façon qu'il puisse comparaître. Malheureusement, son emploi du temps ne lui en a pas laissé la possibilité. Nous sommes ravis que M. Bishop nous ait renseignés sur l'intention du ministre. Merci, monsieur Bishop. Cela va nous aider à organiser nos travaux futurs. Nous aurons certainement l'occasion de parler aux ministres ou à leurs représentants qui pourront corroborer ce renseignement.

**Le sénateur Tkachuk :** Si Money Mart accorde une avance ou un prêt quelconque sur un chèque, est-ce qu'elle exige que le client ait un compte en banque?

**M. Bishop :** Si vous parlez des prêts sur salaire par opposition à l'encaissement de chèques, elle va effectivement exiger que le client ait un compte en banque.

**Le sénateur Tkachuk :** Pourquoi le client s'adresse-t-il à vous plutôt qu'à la banque?

**M. Bishop :** Est-ce que vous parlez d'un prêt sur salaire?

**Le sénateur Tkachuk :** Oui.

**M. Bishop :** Je suppose que c'est pour une raison de commodité. Le fait que le client ait un compte en banque ne signifie pas qu'il ait de l'argent dans ce compte.

**Le sénateur Tkachuk :** C'est exact.

**M. Bishop :** Il s'agit d'un prêt à court terme, jusqu'au prochain jour de paye. Nos études révèlent que ces prêts sont généralement utilisés pour des dépenses imprévues ou pour des articles de nécessité en attendant le prochain jour de paye.

**Le sénateur Tkachuk :** Les gens ont-ils recours à ces prêts parce que s'ils demandaient un prêt de 300 \$ à la banque, on le leur refuserait?

**M. Bishop :** Pour utiliser une analogie, je dirais que nous sommes le 7-Eleven ou le Mac's Milk des services financiers. Les banques offrent néanmoins des services de marges de crédit. D'après les sondages que nous avons réalisés, bon nombre de nos membres disposent de services de crédit. Ce qu'ils aiment, c'est la rapidité du service, et ils y ont recours pour différentes raisons. Nos clients ont tous un compte en banque.

**Le sénateur Tkachuk :** Consultons la page 11 de la brochure dont nous parlions. Je m'intéresse toujours au comportement humain. Nous souhaitons tous l'uniformité.

Mais chacun agit différemment, et certaines des choses que nous faisons ne sont peut-être pas considérées normales, mais nous sommes libres de les faire dans ce pays.

Dans le document relatif aux prêts sur salaire, à la page 11, on constate que les frais sur un prêt de 300 \$ sont de 50 \$. Ces frais seraient-ils les mêmes si le prêt était de 600 \$?

**M. Bishop :** Cela varie d'une société à l'autre. D'après ce que le secteur dit de nous, il en coûte un certain montant pour chaque tranche de 100 \$ de prêt, et ce montant varie de 13 \$ ou 14 \$ à 25 \$ ou 30 \$ selon les sociétés.

**Le sénateur Tkachuk :** On pourrait donc payer 20 \$, 100 \$ ou 500 \$?

**M. Bishop :** C'est exact, oui.

**Senator Tkachuk:** That seems like a lot of money.

**Mr. Bishop:** There are costs to offering these products. When we met with you the last time we presented a study we had undertaken. Industry Canada had input into the study and they determined the cost to the lender to offer a loan of \$100. This cost amounted to 70 per cent as operating cost, 20 per cent as bad debt cost and the balance is cost of capital. These costs have to be recouped. It works out to high interest rates when you work in the fees because it is a small amount and it is short term.

**Senator Tkachuk:** Would you have any data as to the combined outstanding loans of the money marts.

**Mr. Bishop:** I could see if data is available.

**Senator Tkachuk:** It would be interesting to see how much business there is. People are paying \$20 or \$25 per hundred or \$13 per hundred and that would be for two weeks, or could it be for a month or a year. Would it be for a year?

**Mr. Bishop:** No, that would be the minimum. It is called a payday loan because it is a loan until your next paycheque.

If you are paid in 10 days and you need the money you go in and get the loan. It may be five days before. It may be 10 days before. The cost does not vary with the time because it is so short though the interest rate would vary significantly.

To give you an example, if I loaned you \$100 and charged you one dollar and I loaned it to you for seven days, you would think that was a low fee. Well, that is 107 per cent. If I lend that to you for four days, it is probably getting up to 130 per cent. That is why an annualized percentage rate, APR, does not work well with this type of industry, with small, short-term loans.

When you read the studies of the Public Interest Advocacy Centre, PIAC, they come to the same conclusion. It is difficult to apply an APR. It is not really a relevant figure. Our members disclose the cost of borrowing but it is also important that they make it clear to the borrower all the fees and costs and charges that the borrower pays, in dollars and cents, because that is what is important for them to understand.

**Senator Tkachuk:** It was revealed that you take a lot of personal information. This practice is always a concern of mine, not only with your industry but with the banks and everybody else who asks for these things. What steps do you take to guarantee the security of this information? What steps does your association, or the your businesses that belong to your association, take to protect the security of customers?

**Mr. Bishop:** In that respect, our members are no different from financial institutions and other institutions that take this information. The provincial legislation is rigorous. Financial institutions require a privacy officer, they require processes be put

**Le sénateur Tkachuk :** C'est une somme importante.

**M. Bishop :** Le fait d'offrir ces produits entraîne des coûts. Lorsque nous vous avons rencontrés la dernière fois, nous vous avons présenté une étude que nous avons entreprise. Industrie Canada avait participé à cette étude et a déterminé ce qu'il en coûte au prêteur pour offrir un prêt de 100 \$. De ce coût, 70 p. 100 était au titre des coûts d'exploitation, 20 p. 100 au titre des créances irrécouvrables et le reste au titre des coûts de capital. Ces coûts doivent être recouverts. Si vous faites le calcul de ces frais, cela représente des taux d'intérêt élevés, puisque les montants sont petits et que les prêts sont à court terme.

**Le sénateur Tkachuk :** Avez-vous des données sur l'ensemble des créances en souffrance des prêteurs sur salaire?

**M. Bishop :** Je vais vérifier si ces données sont disponibles.

**Le sénateur Tkachuk :** Il serait intéressant de voir à combien se montent les transactions. Celui qui emprunte paie 20 à 25 \$ par tranche de 100 \$, ou 13 \$, selon le cas, et ce, pour deux semaines, ou peut-être un mois ou un an. La période pourrait-elle être d'un an?

**M. Bishop :** Non, la période est minimale. Ces prêts s'appellent des prêts sur salaire parce qu'il s'agit de prêts en attendant le prochain chèque de paye.

Supposons que vous soyez payé dans 10 jours. Si vous avez besoin d'argent, vous pouvez obtenir un prêt. Cela peut être cinq jours ou 10 jours avant votre prochain chèque de paye. La durée du prêt n'influe pas sur le coût, puisqu'elle est si brève, mais le taux d'intérêt peut varier grandement.

Voici un exemple. Si je vous prête 100 \$ pour sept jours et que je vous charge 1 \$, vous estimerez que les frais sont peu élevés. Cela représente néanmoins 107 p. 100. Si je vous fais ce prêt pour quatre jours, le taux augmentera à 130 p. 100. C'est pour cette raison qu'on ne peut appliquer à ce secteur des taux annuels en pourcentage, puisqu'il s'agit de petites sommes et de prêts de courte durée.

Les études réalisées par le Centre pour la défense de l'intérêt public en arrivent à la même conclusion. Il est difficile d'appliquer un taux annuel en pourcentage. Ce n'est pas un chiffre pertinent. Nos membres communiquent le coût de l'emprunt, mais il est également important qu'ils expliquent à l'emprunteur quels sont les coûts, les frais et les charges qu'il paie, en dollars et en cents, car il faut que l'emprunteur les comprenne.

**Le sénateur Tkachuk :** Nous avons appris que vous recueillez un grand nombre de renseignements personnels. Cela m'inquiète toujours, pas seulement en ce qui a trait à votre secteur, mais aussi en ce qui concerne les banques et tous ceux qui recueillent de tels renseignements. Quelles mesures prenez-vous pour garantir que ces renseignements sont protégés? Quelles mesures votre association ou ses membres prennent-ils pour protéger la sécurité des clients?

**M. Bishop :** Dans ce domaine, nos membres sont assujettis aux mêmes règles que les institutions financières et les autres établissements qui recueillent de tels renseignements. Les lois provinciales sont rigoureuses. Les institutions financières doivent

into place to guard the information. It is a big issue. The large companies in this industry have to take it responsibly and seriously.

**Senator Tkachuk:** Do you have a code in the association that you follow?

**Mr. Bishop:** We have a code and it mentions privacy. However, we sum up by saying that you have to comply with the privacy laws because, frankly, those laws and regulations are extensive.

**Senator Tkachuk:** They are stringent.

**Mr. Bishop:** Yes.

**The Chairman:** We are trying to understand. We do not want to dampen the public's interest in your business because obviously you are fulfilling a need. I notice in your survey — and this information will be of interest to our colleagues from Quebec — that two-thirds of the people in Quebec surveyed by Environics want the legislation to be changed to permit payday loans to operate in their province. That figure is an extraordinary number of people dissatisfied with the service they are not getting in a province.

I am trying as best as I can to understand, related to Senator Tkachuk's question, the reason why the established banks have not provided a more competitive model for you to build up your business in this country. I have no objection if the banks do not provide a service. We have a free economy. There is no reason why this service, which is obviously a useful service in many ways, is not provided at a more cost-efficient basis because of lack of competition with the established banks. Let me get my numbers straight to see if I am correct.

We have been told by your organization that this business has grown to a \$5 billion business. We heard last time that it was growing at the rate of 20 per cent per year and you have now told us that the rate of increase is dampening. I assume the curve is sliding but it is still going up and more power to you.

You have told us that based on your risk model, you have a problem with recovering about 20 per cent of your in-effect loans; we shall not talk about collection for the moment.

**Mr. Bishop:** That is correct.

**The Chairman:** You have told Senator Tkachuk that while you cannot tell us what the margins are overall for your members, costs range per \$100 from a low of \$13 to upwards of \$20 to \$30.

If I take a mean average of somewhere between \$13 and \$25 that would give us 21 per cent or 22 per cent as the mean average. If I apply a number to the \$5 billion and I take the average and if it is, say, 20 per cent, to be fair, 20 per cent of \$5 billion is a lot of money. I realize this amount is in gross terms. That would be, I

se doter d'un agent à la protection des renseignements personnels et elles doivent mettre en place des mesures pour protéger l'information. C'est une question importante. Dans notre secteur, les grandes entreprises doivent agir de façon sérieuse et responsable.

**Le sénateur Tkachuk :** Votre association dispose-t-elle d'un code?

**M. Bishop :** Nous avons un code, et il traite de la protection des renseignements personnels. Toutefois, il s'agit en résumé de respecter les lois en matière de protection de la vie privée, car il faut avouer que les lois et les règlements dans ce domaine ont une vaste portée.

**Le sénateur Tkachuk :** Ces lois et ces règlements sont rigoureux.

**M. Bishop :** Oui.

**Le président :** Nous essayons de comprendre. Nous ne voulons pas nuire à l'intérêt que les gens peuvent porter à vos entreprises, car elles répondent de toute évidence à un besoin. J'ai remarqué dans votre sondage — et c'est un renseignement qui intéressera nos collègues du Québec — que les deux tiers des répondants du Québec au sondage d'Environics souhaitent que les lois soient modifiées pour que les prêts sur salaire soient autorisés dans leur province. Ce chiffre signifie qu'un nombre extraordinaire de personnes ne sont pas satisfaites de ne pas recevoir ce service dans leur province.

Après avoir entendu les questions du sénateur Tkachuk, je fais des efforts pour comprendre pourquoi les banques qui existent déjà ne vous ont pas fourni un modèle plus concurrentiel pour établir vos entreprises au Canada. Je ne m'oppose pas à ce que les banques n'offrent pas certains services. Notre économie est libre. Je ne comprends pas pourquoi ce service, qui semble utile à bien des égards, ne peut pas être fourni de façon plus rentable en raison d'un manque de concurrence avec les banques qui existent. Permettez-moi d'aligner des chiffres pour voir si j'ai raison.

Votre organisation nous a dit que ce type d'entreprise a connu une croissance lui permettant d'avoir un chiffre d'affaires de cinq milliards de dollars. La dernière fois, on nous a dit que ces entreprises avaient un taux de croissance annuel de 20 p. 100, et vous nous avez dit maintenant que ce taux de croissance est en baisse. Le taux est peut-être en baisse, mais la croissance existe encore, et tant mieux pour vous.

Vous nous avez dit que, selon votre modèle de risque, vous avez de la difficulté à recouvrer environ 20 p. 100 de vos prêts en vigueur; mais ne parlons pas de recouvrement pour l'instant.

**M. Bishop :** C'est exact.

**Le président :** Vous avez dit au sénateur Tkachuk que vous ne pouvez pas nous dire quelles sont les marges de vos membres, d'une façon générale, mais que par tranche de 100 \$, les coûts peuvent être de 13 \$ ou de 20 à 30 \$.

Si je fais la moyenne entre 13 \$ et 25 \$, cela nous donne une moyenne de 21 ou 22 p. 100. Si j'applique ce pourcentage aux cinq milliards de dollars, et disons que la moyenne est de 20 p. 100, pour être juste, 20 p. 100 de cinq milliards de dollars, c'est une somme considérable. Je sais bien qu'il s'agit de sommes

think, \$200 million. Then if I subtract 20 per cent from that, I am down to about \$100 million in terms of gross margins. Am I doing this correctly or not?

**Mr. Bishop:** To start with, I am not sure where the \$5 billion dollar figure —

**The Chairman:** We got it from you, I believe.

**Mr. Bishop:** Was that the volume of loans granted or gross revenues.

**The Chairman:** I think it was gross revenues, was it not?

**Mr. Bishop:** It would not be gross revenues.

**The Chairman:** Is it total volume?

**Mr. Bishop:** Yes.

**The Chairman:** Give us some insights as to what gross revenues would be, or is that private? By the way I said \$200 million: 20 per cent at \$5 billion would be \$1 billion.

**Mr. Bishop:** I would have to get back to you on that. I do not have any expertise with numbers. We could look into what the loss rates are.

**The Chairman:** We will do some modelling. I suggest you do some as well. I understand this is private information, company by company. I will understand if you choose not to give us that information. We are trying to get insight as to why this service has not been provided across the board by what we consider to be an efficient and productive financial services sector. We are not quarrelling with the service. We think it is filling a need, obviously. In terms of fulfilling our mandate to deal with the consumer, we are trying to get the underpinnings of this. I hope Senator Tkachuk has some supplementary questions.

**Senator Tkachuk:** I understand your 7-Eleven analogy. That is why they are doing so well.

Do any U.S. or Canadian banks own, or have large investments in, any of these institutions in Canada?

**Mr. Bishop:** They do not, to my knowledge.

**Senator Tkachuk:** Are they all private? Are none owned by public companies?

**Mr. Bishop:** There are two public companies.

**The Chairman:** We had evidence earlier on that.

**Mr. Bishop:** The banks are not in this service now because there is, frankly, a cost to provide the service quickly and with a minimum of identification. There are customer service factors.

brutes. Cela représenterait 200 millions, je crois. Si je soustrais ensuite 20 p. 100 de cette somme, cela m'amène à des marges brutes de 100 millions de dollars. Mon calcul est-il exact, oui ou non?

**M. Bishop :** Pour commencer, je ne suis pas certain de ce chiffre de cinq milliards de dollars...

**Le président :** C'est de vous que je le tiens, je crois.

**M. Bishop :** S'agissait-il du volume des prêts octroyés ou des revenus bruts?

**Le président :** Il s'agit de revenus bruts, n'est-ce pas?

**M. Bishop :** Non.

**Le président :** C'est le volume total?

**M. Bishop :** C'est cela.

**Le président :** Donnez-nous donc une idée des revenus bruts, à moins que cela ne soit confidentiel. En passant, j'ai parlé de 200 millions de dollars : 20 p. 100 de 5 milliards représenteraient un milliard.

**M. Bishop :** Il faudra que je vous revienne là-dessus. Je n'ai aucune connaissance des chiffres. Nous pourrions regarder quelles sont les pertes.

**Le président :** Nous allons établir quelques modèles et je vous recommande d'en faire de même. Je sais que ce sont là des renseignements confidentiels qui valent pour chaque compagnie. Je comprendrai parfaitement que vous préféreriez ne pas nous livrer ce renseignement. Mais nous essayons de comprendre pourquoi le service en question n'a pas été offert de façon générale par un secteur que nous jugeons efficace et productif, celui des services financiers. Nous n'avons rien à redire au service. Nous pensons qu'il correspond manifestement à un besoin. Mais quant à nous, nous avons pour mandat de nous occuper de ce qui concerne le consommateur, et en nous en acquittant, nous tentons de comprendre les fondements de la chose. J'espère que le sénateur Tkachuk a des questions complémentaires à poser.

**Le sénateur Tkachuk :** J'ai bien compris l'analogie que vous faites avec la chaîne des magasins 7-Eleven. C'est ce qui explique leur réussite.

Y a-t-il des banques canadiennes ou américaines qui soient propriétaires de l'une ou l'autre de ces institutions au Canada, ou qui ont beaucoup investi?

**M. Bishop :** Pas à ma connaissance.

**Le sénateur Tkachuk :** Ce sont donc toutes des entités privées, n'est-ce pas? Aucune d'entre elles n'est cotée en bourse?

**M. Bishop :** Deux d'entre elles le sont.

**Le président :** Nous avons d'ailleurs déjà entendu des témoignages à cet effet.

**M. Bishop :** Les banques n'occupent pas ce secteur parce que, bien entendu, pour offrir ce genre de service rapidement et moyennant un minimum de pièces d'identité, cela coûte de l'argent. Il y a des facteurs qui concernent le service à la clientèle.

If you want a payday loan at 9 p.m. and you do not want to wait in line, there are costs to operating a 7-Eleven store. This industry has become good at customer service. That is why the customer comes. Banks cannot, for the fees charged, offer that service on a viable basis.

If the laws are changed, all sorts of financial institutions will get involved in this area. Banks, trust companies, credit unions and other U.S. institutions will come in. We expect there will be real competition.

**Senator Tkachuk:** Money Mart might become a bank.

**The Chairman:** You ended on an area in which we are interested, Mr. Bishop, which is how to make our economy more productive and competitive so that the consumer has cost-efficient choices available on a cost-efficient basis.

I want to thank you very much for being so open and candid with us. You know our concerns. We are trying to come to grips with this in a way that is fair to you and your industry, which we commend for stepping in to fill a need, but also to consumers, who are paying a great deal of money for this service. We want to ensure that they understand and know not only the costs but the risks entailed.

Unless senators have any further comment, I want to thank you again, Mr. Bishop. It has been helpful and useful for our deliberations when we come to our report.

The committee adjourned.

Si vous voulez un prêt sur salaire à 9 heures du soir et si vous ne voulez pas devoir faire la queue, il n'empêche que la gestion d'un magasin de type 7-Eleven entraîne des frais. Ce secteur est parvenu à bien réussir du point de vue du service à la clientèle. C'est la raison pour laquelle il attire des clients. Mais pour des frais de service équivalents, il serait impossible aux banques d'offrir le même genre de service de façon rentable.

Si la loi venait à changer, toutes sortes d'institutions financières pénétreraient le secteur. Les banques, les compagnies de fiducie, les coopératives et toutes sortes d'autres institutions financières américaines le feraient immédiatement. Nous escomptons qu'il y aurait alors une véritable concurrence.

**Le sénateur Tkachuk :** Money Mart pourrait même devenir une banque.

**Le président :** Vous avez conclu par quelque chose qui nous intéresse, monsieur Bishop, en l'occurrence la question de savoir comment rendre notre économie plus productive et plus concurrentielle de manière à offrir au consommateur des choix peu coûteux pour lui comme pour l'institution.

Je tiens à vous remercier énormément pour votre franchise et votre ouverture d'esprit. Vous savez ce qui nous préoccupe. Nous essayons de traiter de cela sans vous porter préjudice à vous ni à votre industrie, une industrie que nous félicitons d'ailleurs pour être intervenue en réponse à un besoin, mais également sans porter préjudice aux consommateurs qui paient quand même très cher ce genre de service. Nous voulons faire en sorte que les consommateurs comprennent bien de quoi il retourne et sachent non seulement ce que cela leur coûte, mais également les risques que cela sous-tend.

Si les honorables sénateurs n'ont plus d'autres interventions à faire, je vais vous remercier encore une fois, monsieur Bishop. Cela a été précieux et utile à la fois pour nos délibérations et cela le sera également lorsque nous composerons notre rapport.

La séance est levée.

---



*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, October 26, 2005**

*Bank of Canada:*

David Dodge, Governor;  
Paul Jenkins, Senior Deputy Governor.

**Thursday, October 27, 2005**

*Canadian Bankers Association:*

Louise Bourassa, Senior Vice-President, Administrative Services,  
Laurentian Bank of Canada;  
Terry Campbell, Vice-President, Policy.

*Financial Consumer Agency of Canada:*

Susan Murray, Director, Consumer Education and Public Affairs.

*Canadian Payments Association:*

Pierre Roach, Vice-President, Payment Services;  
Doug Kreviazuk, Vice-President, Policy and Research.

*Canadian Payday Loan Association:*

Norman J.K. Bishop, Board Secretary.

TÉMOINS

**Le mercredi 26 octobre 2005**

*Banque du Canada :*

David Dodge, gouverneur;  
Paul Jenkins, premier sous-gouverneur.

**Le jeudi 27 octobre 2005**

*Association des banquiers canadiens :*

Louise Bourassa, première vice-présidente, Services administratifs,  
Banque Laurentienne du Canada.  
Terry Campbell, vice-président, Politiques.

*Agence de la consommation en matière financière du Canada :*

Susan Murray, directrice, Éducation des consommateurs et  
affaires publiques.

*Association canadienne des paiements :*

Pierre Roach, vice-président, Services de paiement;  
Doug Kreviazuk, vice-président, Politiques et recherches.

*Association canadienne des prêteurs sur salaire :*

Norman J.K. Bishop, secrétaire du conseil.