



Second Session  
Fortieth Parliament, 2009

## SENATE OF CANADA

---

*Proceedings of the Standing  
Senate Committee on*

# Banking, Trade and Commerce

*Chair:*

The Honourable MICHAEL A. MEIGHEN

---

Wednesday, March 25, 2009  
Thursday, March 26, 2009

---

**Issue No. 3**

**First and second meetings on:**

Study on the credit and debit card systems  
in Canada and their relative rates and fees

---

WITNESSES:  
(See back cover)

Deuxième session de la  
quarantième législature, 2009

## SÉNAT DU CANADA

---

*Délibérations du Comité  
sénatorial permanent des*

# Banques et du commerce

*Président :*

L'honorable MICHAEL A. MEIGHEN

---

Le mercredi 25 mars 2009  
Le jeudi 26 mars 2009

---

**Fascicule n° 3**

**Première et deuxième réunions concernant :**

L'étude sur les systèmes de cartes de crédit et  
de débit au Canada et leur taux et frais relatifs

---

TÉMOINS :  
(Voir à l'endos)

THE STANDING SENATE COMMITTEE ON  
BANKING, TRADE AND COMMERCE

The Honourable Michael A. Meighen, *Chair*

The Honourable Yoine Goldstein, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

* Cowan (or Tardif) Eyton Fox, P.C. Gerstein Greene Harb	Hervieux-Payette, P.C. * LeBreton, P.C. (or Comeau) Massicotte Moore Oliver Ringuette
--	---

\*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 Honourable Senator Meighen replaced the Honourable Senator Duffy (*March 26, 2009*).

The Honourable Senator Eyton replaced the Honourable Senator Johnson (*March 26, 2009*).

The Honourable Senator Duffy replaced the Honourable Senator Tkachuk (*March 26, 2009*).

The Honourable Senator Johnson replaced the Honourable Senator Eyton (*March 24, 2009*).

The Honourable Senator Tkachuk replaced the Honourable Senator Meighen (*March 24, 2009*).

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES  
BANQUES ET DU COMMERCE

*Président* : L'honorable Michael A. Meighen

*Vice-président* : L'honorable Yoine Goldstein

et

Les honorables sénateurs :

* Cowan (ou Tardif) Eyton Fox, C.P. Gerstein Greene Harb	Hervieux-Payette, C.P. * LeBreton, C.P. (ou Comeau) Massicotte Moore Oliver Ringuette
--	---

\* 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 :

L'honorable sénateur Meighen a remplacé l'honorable sénateur Duffy (*le 26 mars 2009*).

L'honorable sénateur Eyton a remplacé l'honorable sénateur Johnson (*le 26 mars 2009*).

L'honorable sénateur Duffy a remplacé l'honorable sénateur Tkachuk (*le 26 mars 2009*).

L'honorable sénateur Johnson a remplacé l'honorable sénateur Eyton (*le 24 mars 2009*).

L'honorable sénateur Tkachuk a remplacé l'honorable sénateur Meighen (*le 24 mars 2009*).

**ORDER OF REFERENCE**

Extract from the *Journals of the Senate* of Tuesday, March 3, 2009:

The Honourable Senator Ringuette moved, seconded by the Honourable Senator Rompkey, P.C.:

That the Standing Senator Committee on Banking, Trade and Commerce be authorized to examine and report on the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular for businesses and consumers; and

That the Committee report to the Senate no later than June 30, 2009, and that the Committee retain all powers necessary to publicize its findings until 90 days after the tabling of the final report.

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

*Le greffier du Sénat*

Paul C. Bélisle

*Clerk of the Senate*

**ORDRE DE RENVOI**

Extrait des *Journaux du Sénat* du mardi 3 mars 2009 :

L'honorable sénateur Ringuette propose, appuyé par l'honorable sénateur Rompkey, C.P.,

Que le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce soit autorisé à examiner les systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada et leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs, et à faire rapport sur le sujet;

Que le comité présente un rapport au Sénat au plus tard le 30 juin 2009 et que le comité conserve tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions jusqu'à 90 jours après le dépôt du rapport final.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Wednesday, March 25, 2009  
(5)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:05 p.m., in room 9, Victoria Building, the deputy chair, Honourable Yoine Goldstein, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Fox, P.C., Gerstein, Goldstein, Greene, Harb, Hervieux-Payette, P.C., Massicotte, Moore, Oliver, Ringuette and Tkachuk (11).

*In attendance:* Marc-André Pigeon and John Bulmer, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

*Also in attendance:* The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 3, 2009, the committee began its examination of the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular for businesses and consumers (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue no. 2.*)

**WITNESSES:***Department of Finance Canada:*

Jeremy Rudin, Assistant Deputy Minister, Financial Sector Policy Branch.

*Competition Bureau Canada:*

Richard Taylor, Deputy Commissioner of Competition, Civil Matters Branch;

Martine Dagenais, Assistant Deputy Commissioner of Competition, Civil Matters Branch.

*Financial Consumer Agency of Canada (FCAC):*

Ursula Menke, Commissioner.

Mr. Rudin made a statement and answered questions.

At 4:47 p.m., the committee suspended.

At 4:50 p.m., the committee resumed.

Mr. Taylor made a statement and with the other witness answered questions.

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

At 5:12 p.m., the committee resumed.

Ms. Menke made a statement and answered questions.

At 6:00 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

**ATTEST:**

---

**PROCÈS-VERBAUX**

OTTAWA, le mercredi 25 mars 2009  
(5)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 16 h 5, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Yoine Goldstein, (*vice-président*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Fox, C.P., Gerstein, Goldstein, Greene, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Massicotte, Moore, Oliver, Ringuette et Tkachuk (11).

*Également présents :* Marc-André Pigeon et John Bulmer, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

*Aussi présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 3 mars 2009, le comité poursuit son étude sur les systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada et leur taux et frais relatifs, en particulier pour les entreprises et les consommateurs. (*Pour le texte intégral de l'ordre de renvoi, voir le fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

**TÉMOINS :***Ministère des Finances Canada :*

Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint, Direction de la politique et du secteur financier.

*Bureau de la concurrence du Canada :*

Richard Taylor, sous-commissaire de la concurrence, Direction générale des affaires civiles;

Martine Dagenais, sous-commissaire adjointe de la concurrence, Direction générale des affaires civiles.

*Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) :*

Ursula Menke, commissaire.

M. Rudin fait une déclaration et répond aux questions.

À 16 h 47, le comité suspend ses travaux.

À 16 h 50, le comité reprend ses travaux.

M. Taylor fait une déclaration puis, avec l'aide des autres témoins, répond aux questions.

À 17 h 10, le comité suspend ses travaux.

À 17 h 12, le comité reprend ses travaux.

Mme Menke fait une déclaration et répond aux questions.

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

**ATTESTÉ :**

---

OTTAWA, Thursday, March 26, 2009  
(6)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:35 a.m., in room 9, Victoria Building, the deputy chair, Honourable Yoine Goldstein, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Duffy, Fox, P.C., Goldstein, Greene, Hervieux-Payette, P.C., Massicotte, Moore, Oliver and Ringuette (9).

*In attendance:* Marc-André Pigeon and John Bulmer, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

*Also in attendance:* The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 3, 2009, the committee continued its examination of the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular for businesses and consumers. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue no. 2.*)

*WITNESSES:*

*Desjardins Group:*

[Translation]

Susan Murray, Director, Government Relations.

*Credit Union Central of Canada:*

Brigitte Goulard, Vice-President, Policy;

Douglas Whelan, Director, Payments Policy.

*Option consommateurs:*

Genevieve Reed, Head of Research and Advocacy;

Anu Bose, Head of the Ottawa Office.

Ms. Murray, Mr. Dagenais, Ms. Goulard and Mr. Whelan made statements and answered questions.

At 11:40 a.m., the committee suspended.

At 11:43 a.m., the committee resumed.

Ms. Reed and Ms. Bose made statements and answered questions.

At 12:30 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

OTTAWA, le jeudi 26 mars 2009  
(6)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit à 10 h 35, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Yoine Goldstein (*vice-président*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Duffy, Fox, C.P., Goldstein, Greene, Hervieux-Payette, C.P., Massicotte, Moore, Oliver et Ringuette (9).

*Également présents :* Marc-André Pigeon et John Bulmer, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

*Aussi présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 3 mars 2009, le comité poursuit son étude sur les systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada et leur taux et frais relatifs, en particulier pour les entreprises et les consommateurs. (*Pour le texte intégral de l'ordre de renvoi, voir le fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

*TÉMOINS :*

*Mouvement Desjardins :*

Patrice Dagenais, directeur, Planification, développement et mise en marché des produits;

Susan Murray, directrice, Relations gouvernementales.

*Centrale des caisses de crédit du Canada :*

Brigitte Goulard, vice-présidente, Politique;

Douglas Whelan, directeur, Politique des paiements.

*Option consommateurs :*

Geneviève Reed, responsable du Service de recherche et représentation;

Anu Bose, responsable du bureau d'Ottawa.

Mme Murray, M. Dagenais, Mme Goulard et M. Whelan font des déclarations et répondent aux questions.

À 11 h 40, le comité suspend ses travaux.

À 11 h 43, le comité reprend ses travaux.

Mmes Reed et Bose font des déclarations et répondent aux questions.

À 12 h 30, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

*Le greffier du comité,*

Line Gravel

*Clerk of the Committee*

**EVIDENCE**

OTTAWA, Wednesday, March 25, 2009

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:05 p.m. to study the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular for businesses and consumers.

**Senator Yoine Goldstein** (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

**The Deputy Chair:** The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce is dealing today with issues relating to the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular for businesses and consumers.

[*English*]

The committee has been charged by the Senate with undertaking this inquiry as a result of a motion put by one of our colleagues, Senator Ringuette, to have our committee study this important issue.

We have scheduled a series of meetings with interested stakeholders to get a better understanding of the landscape in this connection.

Before we proceed to hear our first witness, I want to introduce the people around the table. Senator Ringuette is in the corner there with two boxes, each containing a single question.

**Senator Ringuette:** With your permission, I have a point of order later on.

**The Deputy Chair:** Let me finish introducing people and I will be happy to recognize you.

**Senator Ringuette:** Yes.

**The Deputy Chair:** Senator Ringuette is from New Brunswick. Senator Moore, from Nova Scotia, is a stalwart of the committee. Dr. Line Gravel is the clerk of the committee, and Senator Harb, who has just arrived, is in the corner there.

I am Senator Goldstein, deputy chair of the committee. Marc-André Pigeon is with the Parliamentary Research Bureau, together with John Bulmer, who is an analyst with the bureau as well.

Senator Fox is from Quebec, as is Senator Massicotte, and Senator Greene is from Nova Scotia.

I understand, Senator Ringuette, you have a brief statement to make.

**Senator Ringuette:** It is not a statement, actually. It is a point of order, a point of privilege or whatever the members of the committee would prefer.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mercredi 25 mars 2009

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 16 h 5 pour étudier les systèmes de carte de crédit et de débit au Canada et leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs.

**Le sénateur Yoine Goldstein** (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

**Le vice-président :** Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se penche aujourd'hui sur des questions relatives au système de carte de crédit et de débit au Canada et les taux et frais relatifs, particulièrement pour les entrepreneurs et les effets sur les consommateurs.

[*Traduction*]

Le comité a été chargé par le Sénat d'entreprendre cette étude par suite d'une motion déposée par une de nos collègues, le sénateur Ringuette, voulant que le comité examine cette importante question.

Nous avons prévu une série de réunions avec diverses parties intéressées, ce afin de mieux comprendre le contexte entourant cette question.

Avant d'entendre notre premier témoin, j'aimerais présenter les personnes assises autour de la table. Le sénateur Ringuette se trouve dans le coin là-bas, avec deux boîtes, chacune contenant une seule question.

**Le sénateur Ringuette :** Si vous m'y autorisez, j'aimerais faire un peu plus tard un rappel au Règlement.

**Le vice-président :** Laissez-moi terminer les présentations, après quoi je me ferai un plaisir de vous donner la parole.

**Le sénateur Ringuette :** Oui.

**Le vice-président :** Le sénateur Ringuette vient du Nouveau-Brunswick. Le sénateur Moore, de la Nouvelle-Écosse, est un pilier du comité. Line Gravel est le greffier du comité, et le sénateur Harb, qui vient tout juste d'arriver, est assis dans le coin là-bas.

Je suis le sénateur Goldstein, et je suis vice-président du comité. Marc-André Pigeon travaille au Service de recherche et d'information parlementaires, tout comme c'est le cas de John Bulmer, analyste.

Le sénateur Fox vient du Québec, comme c'est également le cas du sénateur Massicotte, et le sénateur Greene vient de la Nouvelle-Écosse.

Si je comprends bien, sénateur Ringuette, vous avez une brève déclaration à faire.

**Le sénateur Ringuette :** Ce n'est en vérité pas une déclaration. C'est un rappel au Règlement, ou une question de privilège ou autre, selon la préférence des membres du comité.

I have two boxes of letters from members of the Canadian Federation of Independent Business. There are 12,000 letters here in support of what I am aiming to do with my motion.

The original letters were delivered to Minister Flaherty on Monday morning. My question is would the members of this committee like to have copies of those letters or do you take my word that there are 12,000 letters here in support of my motion?

**The Deputy Chair:** I speak for myself, but I dare say that I represent the unanimous view that we are perfectly happy to accept your word for it.

**Senator Ringuette:** Thank you.

**The Deputy Chair:** Not to mention the problems that would arise in the translation of 12,000 letters.

**Senator Harb:** We expect each and every letter in both official languages.

**Senator Ringuette:** It would certainly encourage the forest industry from my area.

**The Deputy Chair:** Without further ado, I would like to welcome Mr. Jeremy Rudin, Assistant Deputy Minister, Financial Sector Policy Branch from the Department of Finance Canada.

We are dividing our first hour in two and then we will have a second hour as well. We would ask you if you have a brief statement to make, which I know you do. I would ask my colleagues to tailor their questions as best they can, to make them brief, and to ask you, sir, to answer them as briefly as you reasonably can.

The floor is yours.

**Jeremy Rudin, Assistant Deputy Minister, Financial Sector Policy Branch, Department of Finance Canada:** Thank you, Mr. Chair.

It is a pleasure to be here to discuss credit and debit card systems in Canada and the existing public policy framework. This is an important area and we look forward to the contribution that your report will make.

As mentioned, I am the Assistant Deputy Minister of the Financial Sector Policy Branch at the Department of Finance Canada. Our branch is responsible for providing policy analysis and advice on Canada's financial sector, including the regulation of those financial institutions that are under federal jurisdiction.

I would begin my remarks by noting that Canadians are avid users of credit and debit cards, and that use is growing. In 1989, Canadians held about 20 million credit cards, which were accepted at 710,000 locations. Today, Canadians have over 68 million credit cards, which are accepted at over 1.2 million locations.

J'ai deux boîtes de lettres de membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Il y a ici 12 000 lettres à l'appui de ce que je vise avec ma motion.

Les originaux ont été livrés lundi matin au ministre Flaherty. Ma question est la suivante : les membres du comité souhaiteraient-ils avoir des copies de ces lettres ou bien êtes-vous prêts à me croire sur parole que j'ai ici 12 000 lettres à l'appui de ma motion?

**Le vice-président :** Mes propos n'engageront que moi, mais je serais prêt à me hasarder à dire que l'avis unanime du comité est que nous serons tout à fait heureux de vous croire sur parole.

**Le sénateur Ringuette :** Merci.

**Le vice-président :** Sans parler des problèmes qu'occasionnerait la nécessité de faire traduire 12 000 lettres.

**Le sénateur Harb :** Nous nous attendons à recevoir chacune des lettres dans les deux langues officielles.

**Le sénateur Ringuette :** Cela encouragerait certainement le secteur forestier dans ma région.

**Le vice-président :** J'aimerais, sans plus tarder, souhaiter la bienvenue à M. Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint, Direction de la politique du secteur financier au ministère des Finances du Canada.

Nous allons diviser notre première heure en deux, et nous aurons ensuite une deuxième heure. Je sais que vous avez une brève déclaration, et je vais vous inviter à la faire. Je demanderai à mes collègues de formuler leurs questions de leur mieux, en étant aussi concis que possible, et je vous demanderai à vous, monsieur, d'y répondre aussi brièvement que possible.

Vous avez la parole.

**Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint, Direction de la politique du secteur financier, ministère des Finances Canada :** Merci, monsieur le président.

Je suis heureux d'être ici pour discuter des systèmes de cartes de crédit et de débit en place au Canada, ainsi que du cadre de politique publique en vigueur. Il s'agit d'un sujet important et nous envisageons avec plaisir la contribution que vous ferez grâce à votre rapport.

Comme je l'ai mentionné, je suis sous-ministre adjoint de la Direction de la politique du secteur financier au ministère des Finances. C'est à notre direction qu'il incombe de mener des analyses stratégiques et de formuler des conseils au sujet du secteur financier canadien, notamment en ce qui concerne la réglementation des institutions financières relevant de la compétence fédérale.

J'aimerais commencer par souligner que les Canadiennes et les Canadiens font un grand usage des cartes de crédit et de débit, et que l'utilisation de ces cartes continue de croître. En 1989, les Canadiens détenaient environ 20 millions de cartes de crédit, qui étaient acceptées dans 710 000 endroits. À l'heure actuelle, les Canadiens possèdent plus de 68 millions de cartes de crédit, qui sont acceptées dans plus de 1,2 million d'endroits.

Over the same period, the number of credit card issuers increased by 64 per cent, going from 14 to 23, in part due to reforms undertaken by the federal government to promote greater competition in the financial services sector.

Over the same period, a competing payment system was introduced in Canada, that of debit cards. Less than 20 years ago, Interac direct payment was launched here in the Ottawa-Gatineau area and is now used more often than credit cards in Canada. According to the Bank for International Settlements, Canadians rank among the most intensive users of debit cards.

The policy and regulatory environment for credit and debit cards is somewhat complex. To understand that complexity, we need to briefly review how credit and debit transactions work.

Let me start with credit cards. In Canada, there are generally many parties involved in a credit card transaction. The most obvious are, of course, the consumer and the merchant. Suppose that a consumer and a merchant agree to a \$100 transaction. The consumer will owe the financial institution that issued his or her credit card \$100. The merchant will receive less. In our example, the merchant receives \$98. The \$2, which is sometimes called “the merchant discount rate,” is shared by two other parties: The merchant’s payment processor, sometimes called “the acquirer,” which provides payment processing services to the merchant, retains 50 cents in our example; and the consumer’s financial institution which issued the credit card retains \$1.50 in our example for what is known as the interchange fee.

The 50 cent fee retained by the payment processor is set through negotiation between the merchant and the payment processor. The \$1.50 interchange fee is set by the credit card network — Visa, MasterCard, American Express, et cetera — but it is retained by the financial institution that issued the card to the consumer.

The credit card network whose logo appears on the card operates the proprietary network that manages the information systems through which this transaction takes place. They collect franchise and service fees from card issuers and acquirers for access rights to that network. These fees are based on the volume of transactions and on other services provided to these organizations.

The regulatory environment is somewhat complicated because the nature of the various parties differs in ways that are significant for regulatory purposes. The federal government regulates many but not all financial institutions. In a credit card transaction, the credit card issuer is a financial institution. If the issuer is a bank, it

Durant la même période, le nombre d’émetteurs de cartes de crédit a augmenté de 64 p. 100, passant de 14 à 23, ce qui tient entre autres aux réformes effectuées par le gouvernement fédéral dans le but de promouvoir une concurrence plus forte à l’intérieur du secteur des services financiers.

Toujours pendant cette même période, un système de paiement parallèle a été instauré au Canada, celui des cartes de débit. Le service de paiement direct Interac a été lancé ici dans la région d’Ottawa-Gatineau il y a de cela moins de 20 ans, et il est maintenant utilisé plus fréquemment dans le pays que les cartes de crédit. Selon la Banque des règlements internationaux, les Canadiens se classent parmi ceux qui font l’usage le plus intensif des cartes de débit.

Le contexte stratégique et réglementaire entourant les cartes de débit et de crédit est relativement complexe. Pour saisir cette complexité, nous devons nous pencher brièvement sur la manière dont se font les opérations de crédit et de débit.

Prenons d’abord les cartes de crédit. Au Canada, il y a généralement de nombreuses parties à une opération par carte de crédit, à commencer, bien sûr, par le consommateur et le commerçant. Supposons que le consommateur et le commerçant conviennent de conclure une opération d’une valeur de 100 \$. Le consommateur devra une somme de 100 \$ à l’institution qui a émis sa carte de crédit. Le commerçant recevra un montant inférieur. Dans notre exemple, il reçoit 98 \$. La différence de 2 \$, que l’on appelle parfois le taux d’escompte versé par le commerçant, est partagée par deux autres parties à l’opération : l’entreprise de traitement des paiements, parfois appelée l’acquéreur, du commerçant, qui offre des services à ce dernier et qui retient 50 cents à ce titre; et l’institution financière émettrice de la carte de crédit, qui conserve 1,50 \$ à titre de commission d’interchange, toujours dans notre exemple.

Les frais de 50 cents conservés par l’entreprise de traitement des paiements sont fixés à la suite de négociations entre le commerçant et l’entreprise, tandis que la commission d’interchange de 1,50 \$ est établie par le réseau de cartes de crédit — Visa, MasterCard, American Express, et cetera —, mais est conservée par l’institution financière qui a émis la carte au consommateur.

Le réseau de cartes de crédit, dont le logo apparaît sur la carte, exploite le réseau lui appartenant et qui gère les systèmes d’information par l’intermédiaire duquel l’opération a lieu. Ces réseaux perçoivent des redevances de franchise et des frais de service auprès des émetteurs de cartes de crédit et des acquéreurs en contrepartie des droits d’accès au réseau. Ces frais sont fondés sur le volume des transactions et sur les autres services fournis à ces organisations.

Le contexte réglementaire est rendu quelque peu plus complexe en raison du fait que les parties présentent entre elles des différences importantes d’un point de vue réglementaire. Le gouvernement fédéral réglemente beaucoup d’institutions financières, mais pas toutes. Dans le cas d’une opération sur



is subject to federal regulation. If the issuer is a credit union or a caisse populaire, then it is subject to provincial regulation.

The payment processor might not be a financial institution. Some financial institutions offer payment processing services, but most payment processors are not financial institutions. The credit card network is not a financial institution either. We may regard the credit card companies as lenders informally because we think of owing money on our MasterCard or Visa but the money is owed to the financial institution that issued the card, not to the card network. The consumer has a contractual relationship with the financial institution that issued the card, not with the card network.

*[Translation]*

To come back to our example, the government of Canada regulates the relationship between consumers and many financial institutions that issue credit cards.

In this regard, the government's consumer protection framework focuses on providing a competitive environment while mandating disclosure of information, so that consumers are able to meaningfully exercise choice.

At present, there are many federally-regulated card issuers and several hundred credit products available to consumers with a range of features and rates. To help consumers pick among this array of choices, the Financial Consumer Agency of Canada, which is a federal agency, maintains a large database of credit card features and an interactive tool on its website to help consumers identify the card products that have the features they are looking for.

As such, federal financial institutions' statutes require that credit card issuers disclose a variety of information to consumers, including the interest rate applicable on the card and all of the fees charged by the issuer before entering into the credit agreement.

While the credit card market is competitive, the government is increasingly concerned about the complexity of offerings and certain business practices of issuers. For example, with introductory teaser rates, it is becoming more difficult for consumers to understand and compare credit products. How institutions collect debt is not a disclosure matter, but it is important as well.

carte de crédit, l'émetteur sera toujours une institution financière. S'il s'agit d'une banque, elle est assujettie à la réglementation fédérale. Par contre, si l'émetteur est une coopérative de crédit ou une caisse populaire, alors il est assujetti à la réglementation provinciale.

L'entreprise de traitement des paiements n'est pas forcément une institution financière. Certaines institutions financières offrent des services de traitement de paiements, mais la plupart des entreprises de traitement des paiements ne sont pas des institutions financières. Le réseau de carte de crédit n'est pas non plus une institution financière. Nous pouvons considérer de manière informelle les sociétés de cartes de crédit comme des prêteurs, car nous pensons que nous devons de l'argent au titre de nos cartes de crédit MasterCard ou Visa, mais l'argent est dû à l'institution financière émettrice et non pas au réseau de cartes de crédit. Le consommateur a une relation contractuelle avec l'institution financière qui a émis la carte, et non pas avec le réseau de cartes de crédit.

*[Français]*

Pour revenir à notre exemple, le gouvernement du Canada réglemente la relation unissant les consommateurs et bon nombre des institutions financières qui émettent des cartes de crédit.

À cet égard, le cadre de protection du consommateur mis en place par le gouvernement met l'accent sur l'établissement d'un environnement concurrentiel et exige la communication de renseignements afin de permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés.

À l'heure actuelle, il existe un grand nombre d'émetteurs de cartes de crédit sous réglementation fédérale ainsi que des centaines de produits de crédit, assortis de caractéristiques et de taux variés qui sont offerts aux consommateurs. Afin d'aider les consommateurs à faire un choix parmi tous ces produits, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui est un organisme fédéral, tient à jour une vaste base de données sur les caractéristiques des cartes de crédit et elle propose sur son site internet un outil interactif que les consommateurs peuvent utiliser pour déterminer quelle carte offre les caractéristiques qu'ils désirent.

Ainsi, aux termes des lois fédérales régissant les institutions financières, les émetteurs de cartes de crédit doivent communiquer aux consommateurs un large éventail de renseignements, notamment le taux d'intérêt et tous les frais applicables; ces renseignements doivent être fournis avant la conclusion de la convention de crédit.

Bien que le marché des cartes de crédit soit concurrentiel, le gouvernement est de plus en plus inquiet de la complexité des produits offerts ainsi que de certaines pratiques commerciales des émetteurs. Par exemple, en raison des taux de lancement alléchants qui sont accordés, il devient plus difficile pour le consommateur de bien comprendre et de comparer les produits de crédit. La façon dont les institutions recouvrent les créances ne fait pas l'objet d'une exigence de communication, mais il s'agit aussi d'un élément important.

To this end, as part of this year's budget, the government committed to developing several measures relating to credit cards, including improving disclosure to consumers and limiting business practices that are not beneficial to consumers.

Authority for the new disclosure initiatives arises from the government's longstanding legislative powers in this area. Authority for the regulation of business practices in this area was provided by Parliament in the budget implementation bill that was recently enacted.

For example, the government will make improvements in areas such as the provision of clear and simple information on credit card application forms and contracts and clear and timely advance notice of changes in rates and fees. In addition, the government will require a minimum grace period on new purchases made with a credit card and move to improved debt collection practices of federally-regulated financial institutions. With the passage of the Budget Implementation Act, the government is moving quickly to bring forward regulations for public consultation.

While there are elements of the new regulations that remain to be worked out, the government expects to bring forward regulations that are consistent with its overall approach to consumer protection in financial services, which, as I noted earlier, focuses on encouraging competition and mandating disclosure.

The government is of course aware of the controversy surrounding the setting of credit card interchange fees. I will just note at this point that as these fees are set by the card companies, and as these companies are not federally-regulated financial institutions, the initiative that I have just outlined will not have any direct bearing on that issue. That said, other areas of federal law are potentially relevant, notably in the area of competition policy.

In the interest of completeness, I will now make a few brief comments on debit card payments. Debit card payments are structured in a similar manner to credit card payments although there are a couple of notable differences. First, on many transactions, the interchange fee is set at zero. Second, merchants are typically charged a flat, per transaction, fee rather than a percentage of the purchase price. These features may change over time, however, as there are now more firms offering debit payment services, and the dominant provider, Interac, is seeking to restructure.

C'est pourquoi dans le budget de cette année, le gouvernement a pris l'engagement de formuler plusieurs mesures ayant trait aux cartes de crédit, notamment une amélioration des renseignements fournis aux consommateurs et l'application des restrictions aux pratiques commerciales qui ne servent pas les intérêts des consommateurs.

Les nouvelles exigences de divulgation seront établies en vertu des pouvoirs législatifs que détient depuis longtemps le gouvernement dans ce domaine. Le pouvoir de réglementation des pratiques commerciales dans le domaine en question a été conféré par le Parlement dans la Loi d'exécution du budget qui a été promulguée récemment.

À titre d'exemple, le gouvernement apportera des améliorations relativement à différents aspects, comme la communication de renseignements clairs et simples sur les formulaires de demande de cartes de crédit et les conventions connexes et l'envoi d'avis clairs en temps opportun au sujet des modifications touchant les taux et les frais. De plus, le gouvernement exigera qu'un délai de grâce soit accordé à l'égard des nouveaux achats effectués avec une carte de crédit et il prendra des mesures afin d'améliorer les pratiques de recouvrement des créances des institutions financières sous réglementation fédérale. Par suite de l'adoption de la Loi d'exécution du budget, le gouvernement agit rapidement afin de préparer un avant-projet de règlement aux fins de consultation publique.

Certains éléments de la nouvelle réglementation doivent être peaufinés, mais le gouvernement prévoit mettre de l'avant des dispositions réglementaires qui concordent avec son approche générale en matière de protection des services financiers. Cette approche étant centrée sur de la promotion de la concurrence et la communication obligatoire de renseignements ainsi que je l'ai indiquée précédemment.

Le gouvernement est certes conscient de la controverse entourant l'établissement des commissions d'inter-change. Je me contenterai pour l'instant de faire remarquer que ces frais sont fixés par les sociétés de cartes de crédit et que ces dernières ne sont pas des institutions financières sous réglementation fédérale, de sorte que l'initiative dont je viens de parler n'aura pas d'incidences directes sur cette question. Cela étant dit, d'autres volets des lois fédérales peuvent être pertinents, notamment dans le cas de la politique de concurrence.

Dans le but de fournir une information complète, je vais maintenant faire quelques brèves remarques sur les paiements de cartes de débit. Les paiements par cartes de débit sont structurés de façon similaire aux paiements par cartes de crédit, à quelques importantes différences près. D'abord, pour de nombreuses opérations, la commission d'inter-change est fixée à zéro. Ensuite, les commerçants acquittent généralement un taux uniforme par opération plutôt que des frais correspondants à un pourcentage du prix d'achat. Ces caractéristiques peuvent toutefois changer au fil du temps, car le nombre d'entreprises offrant des services de paiement par cartes de débit augmente et le principal fournisseur, Interac, prévoit procéder à une restructuration.

We would like to thank you for providing an opportunity to address this Committee. I would be pleased to respond to any questions you may have.

[English]

**The Deputy Chair:** Thank you for the clear and enlightening presentation, Mr. Rudin.

[Translation]

**Senator Ringuette:** Mr. Rudin, we are most happy that you are here to assist us in clarifying this whole issue.

[English]

I have met with representatives of both the banking community and the credit card companies. Visa and MasterCard say that the banks issuing the credit cards set the interchange fees and the banks say that Visa and MasterCard set the interchange fees. I was hoping that you would clarify the matter for us.

However, on page 13 of your submission, you say: “I will just note at this point that as these fees are set by the card companies. . .” You are saying that the credit card companies set the fees, that is, MasterCard and Visa which hold 80 per cent of the market in Canada. Is that correct?

**Mr. Rudin:** Yes, my understanding is the interchange fee is established by the card network, but it is remitted to the financial institution that issued the consumer the card. There is an involvement by both groups.

**Senator Ringuette:** In the sketch you have provided, under card holders’ financial institution — the issuer, is the interchange fee. Under the credit card network there is no interchange fee there.

**Mr. Rudin:** That is right.

**Senator Ringuette:** You have not clarified this issue in your presentation. Who determines the interchange fees?

**Mr. Rudin:** The fee is set by the card network — Visa, MasterCard, American Express. The fee is remitted to the financial institution that issued the card to the consumer. For example, I might set a price for something without being the seller of the item and, therefore, the one who receives the revenue. That is the notion.

**Senator Ringuette:** Okay.

[Translation]

**Senator Hervieux-Payette:** I do not understand: Who keeps the money? Does it go into the bank’s earnings or Visa’s? I would like this to be clarified.

It is not because you are the one setting the fee that you get to keep the money. This will therefore have to appear in the bank’s financial statements as \$1.50 in income, just like when I go to the ATM. And you are saying that it is Visa or MasterCard that sets the amount, but who keeps it? That is what interests us.

Nous tenons à vous remercier de m’avoir permis de prendre la parole devant votre comité. C’est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

[Traduction]

**Le vice-président :** Merci de cet exposé clair et instructif, monsieur Rudin.

[Français]

**Le sénateur Ringuette :** Monsieur Rudin, c’est un plaisir que vous soyez ici pour nous aider à faire la lumière sur ce dossier.

[Traduction]

J’ai rencontré des représentants tant du milieu bancaire que d’entreprises de cartes de crédit. Visa et MasterCard disent que ce sont les banques émettrices des cartes de crédit qui fixent les frais d’interchange, tandis que les banques disent que ce sont Visa et MasterCard qui les établissent. J’avais espéré que vous puissiez tirer cette question au clair pour nous.

Cependant, vous dites, à la page 16 de la version française de votre déclaration, et je cite : « Je me contenterai pour l’instant de faire remarquer que ces frais sont fixés par les sociétés de cartes de crédit... » Vous nous dites que ce sont les sociétés de cartes de crédit qui fixent les frais, c’est-à-dire MasterCard et Visa, qui détiennent 80 p. 100 du marché au Canada. Est-ce bien cela?

**M. Rudin :** Oui, d’après ce que je comprends, les frais d’interchange sont fixés par le réseau de cartes de crédit, mais sont versés à l’institution financière qui a émis la carte de crédit au client. Ce sont les deux groupes qui interviennent.

**Le sénateur Ringuette :** Dans le tableau que vous nous avez fourni, sous « institution financière » du détenteur de la carte (émetteur) figurent les frais d’interchange. Sous « réseau de cartes de crédit », il n’y a pas de frais d’interchange.

**M. Rudin :** C’est exact.

**Le sénateur Ringuette :** Vous n’avez pas tiré cet aspect au clair dans votre exposé. Qui fixe les frais d’interchange?

**M. Rudin :** Les frais sont fixés par le réseau de cartes de crédit — Visa, MasterCard, American Express. Les frais sont versés à l’institution financière qui a émis la carte au consommateur. Par exemple, je pourrais fixer le prix de quelque chose sans pour autant être le vendeur de l’article, c’est-à-dire sans être la personne qui touche le revenu. C’est là l’idée.

**Le sénateur Ringuette :** Très bien.

[Français]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** Je ne comprends pas. Qui garde l’argent? Cela va dans les revenus de la banque ou de Visa? Je veux que ce soit précisé.

Même si on établit un prix, cela ne veut pas dire qu’ils le gardent. Cela va donc paraître dans les états financiers de la banque comme étant 1,50 \$ de revenu comme quand je vais au guichet. Et vous dites que c’est Visa ou MasterCard qui établit le montant, mais qui le garde? c’est ce qui nous intéresse.

**Mr. Rudin:** It is the financial institution of the card holder that retains the fee.

[English]

**Senator Ringuette:** Visa and MasterCard — we always use these two companies because they hold 80 per cent of the market — remit the fees that have been set by the banks?

**Mr. Rudin:** No. They establish the fee, but I would not say they remit it.

**Senator Ringuette:** You just told us that the financial institutions establish the fees.

**Mr. Rudin:** I hope I did not.

**Senator Ringuette:** That is what I understood.

[Translation]

**Senator Hervieux-Payette:** I asked who keeps the fee. I did not ask who sets it. I understood that it is Visa and MasterCard that set the fee at \$1.50, but that it is the bank that issued the card that kept the money.

**The Deputy Chair:** We all agree on that.

[English]

**Senator Moore:** I have a point of clarification, Mr. Chair. Senator Ringuette mentioned that Visa and MasterCard have 80 per cent of the market. I think it is 94 per cent. Can our researchers confirm if that is correct?

**Unidentified speaker:** Yes.

**Senator Ringuette:** In your example that you have given, an interchange fee of \$1.50 goes to the financial institution.

**Mr. Rudin:** The consumer's financial institution.

**Senator Ringuette:** Yes. BMO or whatever institution the consumer uses.

**Mr. Rudin:** It may be a bank or —

**Senator Ringuette:** How much of that interchange fee goes to the credit card network?

**Mr. Rudin:** The credit card networks collect fees from both the financial institutions that issue cards and the processor.

**Senator Ringuette:** They get money from both ends.

**Mr. Rudin:** They have arrangements with them to connect to their network and for the other services they provide.

**Senator Ringuette:** Okay. It is a very nice manner of organization.

I have a copy that was sent to me of the Cost of Borrowing (Banks) Regulation. In your presentation, you say that the government will clarify some things. It is already clarified in this.

**M. Rudin :** C'est l'institution financière du détenteur de la carte qui retient les frais.

[Traduction]

**Le sénateur Ringuette :** Visa et MasterCard — l'on cite toujours ces deux sociétés vu qu'elles détiennent 80 p. 100 du marché — versent les frais qui ont été fixés par les banques?

**M. Rudin :** Non. Elles fixent les frais, mais je ne dirais pas qu'elles les versent.

**Le sénateur Ringuette :** Vous venez à l'instant de nous dire que les institutions financières établissent les frais.

**M. Rudin :** J'espère que ce n'est pas ce que j'ai dit.

**Le sénateur Ringuette :** C'est ce que j'avais compris.

[Français]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** J'ai demandé qui gardait ces frais. Je n'ai pas dit qui l'établissait. J'ai compris que c'était Visa et MasterCard qui établissaient la somme de 1,50 \$, mais que c'était la banque émettrice qui gardait l'argent.

**Le vice-président :** Nous sommes tous d'accord à ce sujet.

[Traduction]

**Le sénateur Moore :** J'aimerais un éclaircissement, monsieur le président. Le sénateur Ringuette a mentionné que Visa et MasterCard détiennent 80 p. 100 du marché. Je pensais que c'était 94 p. 100. Les chercheurs pourraient-ils nous confirmer si tel est bien le cas?

**Un intervenant :** Oui.

**Le sénateur Ringuette :** Dans l'exemple que vous avez donné, des frais d'interchange de 1,50 \$ sont versés à l'institution financière.

**M. Rudin :** L'institution financière du consommateur.

**Le sénateur Ringuette :** Oui. BMO ou quelque autre institution à laquelle fait appel le consommateur.

**M. Rudin :** Ce peut être une banque ou...

**Le sénateur Ringuette :** Quelle part de ces frais d'interchange est versée au réseau de cartes de crédit?

**M. Rudin :** Les réseaux de cartes de crédit perçoivent des frais auprès et des institutions financières émettrices de cartes et de la société de traitement.

**Le sénateur Ringuette :** Ils touchent de l'argent des deux côtés.

**M. Rudin :** Ils négocient des arrangements avec elles pour l'accès à leur réseau et pour les autres services qu'elles offrent.

**Le sénateur Ringuette :** Très bien. C'est un fort joli modèle d'organisation.

J'ai ici une copie du Règlement sur le coût d'emprunt (banques) qui m'a été envoyé. Vous avez dit dans votre déclaration que le gouvernement allait tirer un certain nombre de choses au clair. Il a déjà tiré au clair la situation en ce qui concerne cet aspect-là.

**Mr. Rudin:** There are existing disclosure regulations in the credit card area, and the government's intention is to enhance those regulations.

**Senator Harb:** Thank you for your presentation. You mentioned that the use of debit cards is much higher than the use of credit cards in Canada. Would you agree that it is also probably the highest of any other developed country in the world?

**Mr. Rudin:** I believe, according to the BIS, Canada ranks second in the use of debit cards in the most recent data I have seen.

**Senator Harb:** Who is first?

**Mr. Rudin:** I do not know, but I can find it for you.

**Senator Harb:** How does Canada rank versus other developed countries in the use of credit cards?

**Mr. Rudin:** I believe we are second or third.

**Senator Harb:** We are also rather high on the list.

**Mr. Rudin:** Yes.

**Senator Harb:** There seems to be a discussion taking place with the Competition Bureau in terms of the Interac associations. There is another debate ongoing between MasterCard, Visa, merchants, et cetera. Amidst the continuing debates, to what extent is the Department of Finance Canada engaged? What role are you playing? Do you interact with the competition bureaus? Do you have a working committee? Are you having a discussion with them?

You mentioned that there are issues of federal jurisdiction and others of provincial jurisdiction. Your hands might be free in one case, but tied in the other.

**Mr. Rudin:** We have received a number of representations from stakeholders. We had a graphic demonstration of this earlier. We meet regularly with a variety of stakeholders and continue to do so. We are considering what our next steps would be, if any.

The Competition Bureau will be before the committee later this afternoon I believe. They will discuss the particular things in which they are involved and they do that independent of the Department of Finance.

**Senator Harb:** There is concern in the community on both sides of the issue. It is a rather charged issue and we will hear from both sides. Is it your view that this issue is important enough for a proactive role by the Department of Finance Canada in it or do you see yourself as a facilitator where you will leave it to the marketplace to decide and for the different players to come together and find an agreement among themselves? How do you see that unfolding?

**M. Rudin :** Il existe divers règlements en matière de communication de renseignements dans le monde des cartes de crédit, et l'intention du gouvernement est de renforcer ces règlements.

**Le sénateur Harb :** Merci de votre déclaration. Vous avez mentionné que l'usage des cartes de débit est de beaucoup supérieur à l'usage des cartes de crédit au Canada. Conviendriez-vous que le Canada est dans le monde le pays développé qui affiche la plus forte utilisation de cartes de débit?

**M. Rudin :** Je pense que la BRI, d'après les données les plus récentes que j'aie pu voir, classe le Canada au deuxième rang pour ce qui est de l'utilisation de cartes de débit.

**Le sénateur Harb :** Qui occupe le premier rang?

**M. Rudin :** Je ne le sais pas, mais je pourrai me renseigner pour vous.

**Le sénateur Harb :** Comment le Canada se compare-t-il aux autres pays développés pour ce qui est de l'utilisation de cartes de crédit?

**M. Rudin :** Je pense que nous occupons le deuxième ou le troisième rang.

**Le sénateur Harb :** Nous sommes là aussi assez haut sur la liste.

**M. Rudin :** Oui.

**Le sénateur Harb :** Il semble qu'il se déroule une discussion avec le Bureau de la concurrence, pour ce qui est de l'association Interac. Il y a un autre débat en cours entre MasterCard, Visa, les commerçants, « et cetera ». Dans quelle mesure le ministère des Finances du Canada est-il engagé dans tous ces débats qui sont en cours? Quel rôle jouez-vous? Êtes-vous engagés dans une discussion avec les bureaux de la concurrence? Avez-vous un comité de travail? Êtes-vous engagés dans une discussion avec eux?

Vous avez mentionné qu'il y a des questions qui sont de compétence fédérale et d'autres qui relèvent des provinces. Vous pourriez très bien être libres d'agir comme vous l'entendez dans un cas, mais avoir les mains liées dans un autre.

**M. Rudin :** Nous avons été contactés par nombre de parties prenantes. Nous en avons eu tout à l'heure une illustration éloquent. Nous rencontrons régulièrement toute une variété de parties prenantes et continuerons de le faire. Nous sommes en train d'envisager quelles pourraient être nos prochaines interventions.

Le Bureau de la concurrence va, je pense, comparaître plus tard cet après-midi devant le comité. Il discutera des aspects dont il traite, et ce, indépendamment du ministère des Finances.

**Le sénateur Harb :** Il y a, dans la communauté, des préoccupations dans les deux camps. Il s'agit d'un dossier plutôt chargé, et nous allons entendre les deux camps. Êtes-vous d'avis que la question est suffisamment importante pour que le ministère des Finances Canada y joue un rôle proactif, ou bien vous voyez-vous comme un facilitateur, laissant le marché décider et les différents intervenants s'entendre entre eux? Comment voyez-vous les choses se dérouler?

**Mr. Rudin:** As I said, the department meets regularly with stakeholders and we are certainly looking at the issue. We have not intervened in it to date and we are considering what our next steps should be, if any.

**The Deputy Chair:** Thank you. We have 24 seconds left and six senators who wish to ask questions.

The questions are important and the witness is well informed. I will go somewhat over our time, but I would urge my colleagues and Mr. Rudin equally to be as brief as possible.

[Translation]

**Senator Massicotte:** There are two active parties in the process. Is there sufficient competition to ensure that there is no overcharging of services offered? Secondly, are consumers aware of the differences, because merchants are often charged the 2 per cent you referred to in your opening statement? What comment would you have in this regard? Is there sufficient competition to allow the market to dictate supply and demand? Should the government intervene, yes or no, so as to ensure that the services offered are fair, and for that purpose only?

**Mr. Rudin:** I will more or less repeat what I have just told Senator Harb. We are continuing to interact with the stakeholders and we are continuing to study the matter. For the time being, at least, we are not planning any direct intervention, but we are looking into the next steps.

**Senator Massicotte:** I was surprised when I heard all of the reports. The credit card issuers' agreement is that they do not charge interest on credit card balances for 21 days. These are promotion costs. But if you miss your payment deadline by just a day, the interest is charged to your account for the 21 days. Their argument was to say that this is a promotion and that they clearly are entitled to charge this interest. The argument is valid, and I accept it. But are consumers aware of the situation and thus in a position to make an enlightened choice? Do you believe that the market is aware of these credit conditions or is it just a gimmick to go after additional revenue without the market being aware of these credit conditions?

**Mr. Rudin:** There is already in place mandatory disclosure to consumers by those financial institutions that issue credit cards. This accountability framework provides for the disclosure to consumers of the fees paid as set costs only. The framework is in place, and it is a good one, but the government has committed to improving the disclosure process, precisely so as to ensure that consumers are better informed and thus in a position to make better decisions and to understand the contract offered by the credit card issuer.

**M. Rudin :** Comme je l'ai dit, le ministère rencontre régulièrement des parties prenantes et nous nous penchons sur la question. Nous n'y sommes pas intervenus à ce jour et sommes en train d'envisager quelles mesures, s'il y en a, nous devrions prendre.

**Le vice-président :** Merci. Il reste 24 secondes et six sénateurs désireux de poser des questions.

Les questions sont importantes et le témoin est bien informé. Je vais nous laisser déborder un peu par rapport à l'horaire prévu, mais j'exhorte mes collègues et M. Rudin à être tous et chacun aussi brefs que possible.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** Il y a deux parties actives dans le processus. Est-ce qu'il y a assez de concurrence pour s'assurer que la compétition ne souffre pas d'une surcharge des services offerts? Deuxièmement, les consommateurs sont-ils au courant des différences parce que bien souvent, les commerçants se font imposer le 2 p. 100 auquel vous faites référence dans votre discours. Quel est votre commentaire? Est-ce qu'il y a suffisamment de concurrence pour laisser le marché dicter l'offre et la demande? Le gouvernement doit-il s'impliquer, oui ou non, pour s'assurer que les services rendus sont justes et seulement à cet effet?

**M. Rudin :** Je vais plus ou moins répéter ce que je viens de dire au sénateur Harb. On continue à interagir avec les intervenants, on continue à considérer la question. Pour le moment, au moins, on ne fait aucune intervention directe, mais on se penche sur les prochaines étapes.

**Le sénateur Massicotte :** J'ai été surpris quand j'ai lu tous les rapports. L'argument des émetteurs de cartes de crédit, c'est de dire que pour les cartes de crédit, il n'y a pas d'intérêt facturé pour 21 jours. Ce sont des frais de promotion. Mais si on manque le paiement seulement une journée, l'intérêt est porté à notre compte pour les 21 jours. Leur argument est de dire que c'est une promotion et il est très clair que l'on peut facturer ces intérêts. Tout cet argument est vrai, je l'accepte. Mais les consommateurs sont-ils au courant de ces faits et ainsi ils peuvent faire le choix très transparent. Pensez-vous que le marché est au courant de ces conditions de crédit imposées ou si c'est seulement un truc pour aller chercher du revenu additionnel sans que le marché soit au courant de ces conditions de crédit imposées?

**M. Rudin :** Il existe déjà un régime de divulgation obligatoire auprès des consommateurs sur les institutions financières émettrices de cartes de crédit aux consommateurs. Il s'agit dans ce cadre de responsabilité de divulguer les frais payés sous forme de frais fixes par les consommateurs uniquement. Le cadre existe, c'est un bon cadre, mais le gouvernement s'engage à améliorer le cadre de divulgation obligatoire, précisément pour mieux informer les consommateurs afin qu'ils soient en mesure de prendre de bonnes décisions et de comprendre le contrat qui est offert par les émetteurs de cartes de crédit.

[English]

**The Deputy Chair:** A quick clarification: Are there not provincial regulations that also deal with what has to be divulged to the consumer, which would be applicable to credit cards?

**Mr. Rudin:** There are two types of regulations in this regard. There are regulations by provinces for provincially regulated financial institutions — credit unions and caisses populaires. When it comes to the cost of borrowing, these are regulations which are developed under a federal-provincial agreement.

**Senator Tkachuk:** I wanted to break up the two sets of consumers. One set of consumers is the retailer. He is buying the services of the credit card company. He is paying a fee to the credit card company — 2 per cent or 3 per cent — whatever the number is; I do not know what American Express charges.

Do you think there is enough competition to the retailer for credit card access? It seems there are really two brand names out there, Visa and MasterCard. No one else is getting in the market and I have no idea why. It seems fairly lucrative and yet those are the only two. AMEX, Diner's Club, et cetera have not really made a big dent in that market.

Is there any way to encourage more competition in that marketplace? That is the only way to get those prices down, I think.

**Mr. Rudin:** There are two things. You are quite right that there are two sorts of customers. There is the merchant and the end customer, the person buying the product. When I talk about the consumer regime, I am talking about the individuals, not the regime for merchants.

The question as to whether there is sufficient competition among the card networks, and what can be done if there is not, is an important one. I am not in a position to say anything definitive about that. It is not, *prima facie*, a problem if there are only two suppliers. However, it is something that has obviously been pointed to by many stakeholders as a potential issue.

I am not aware of any obstacles to the creation of a new card network that arise from federal law or regulation. If there were any, that would be something we would be happy to have brought to our attention.

**Senator Tkachuk:** On the other side, the consuming public, there seems to be a lot of competition — different interest rates from quite inexpensive to quite high, depending on what other goodies they pop on it, like points and all of those other things. That is what really gets the consumer into trouble, trying to get points and other stuff on their card besides the product they buy. The credit card companies charge a higher interest rate for that. You can pay anywhere from 18 per cent to 28 per cent if you fail to make your payment at the end of the month.

[Traduction]

**Le vice-président :** Un petit éclaircissement : n'y a-t-il pas également des règlements provinciaux traitant de ce qui doit être communiqué au consommateur, et qui s'appliqueraient aux cartes de crédit?

**M. Rudin :** Il existe en la matière deux types de règlements. Il y a des règlements des provinces pour les institutions financières à réglementation provinciale, ce qui est le cas des coopératives de crédit et des caisses populaires. Pour ce qui est du coût d'emprunt, il existe des règlements qui ont été élaborés dans le cadre d'une entente fédérale-provinciale.

**Le sénateur Tkachuk :** Je voulais faire une séparation entre les deux groupes de consommateurs. Un groupe de consommateurs est celui des détaillants. Le détaillant achète les services d'une société de cartes de crédit. Il verse des frais à cette compagnie — 2 ou 3 p. 100 — peu importe; j'ignore ce qu'exige American Express à titre de frais.

Pensez-vous qu'il existe suffisamment de concurrence pour les détaillants sur le plan de l'accès aux cartes de crédit? Il semble que le marché soit en réalité dominé par deux noms de marque, soit Visa et MasterCard. Personne d'autre ne se lance sur le marché, et je n'ai pas la moindre idée quant au pourquoi de la chose. Ce me semble plutôt lucratif; or, il n'y a que ces deux-là. AMEX, Diner's Club et ainsi de suite ne se sont pas vraiment taillés une grosse place à l'intérieur de ce marché.

Y aurait-il moyen de favoriser une plus vive concurrence sur ce marché? Ce serait, me semble-t-il, la seule façon de faire baisser ces prix.

**M. Rudin :** Il y a deux choses. Vous avez tout à fait raison de dire qu'il existe deux catégories de clients. Il y a le commerçant et il y a le client final, la personne qui achète le produit. Lorsque je parle du régime pour les consommateurs, je veux parler des particuliers, et non pas du régime applicable aux commerçants.

La question de savoir s'il existe suffisamment de concurrence entre les réseaux de cartes, et de ce qui pourrait être fait si tel n'est pas le cas, est une question importante. Je ne suis pas en mesure de dire quoi que ce soit de définitif là-dessus. Ce n'est pas, *a priori*, un problème s'il n'y a que deux fournisseurs. Cependant, de nombreux intéressés ont soulevé cette question comme étant un problème potentiel.

Je ne connais aucun obstacle, découlant de lois ou de règlements fédéraux, qui entraverait la création d'un nouveau réseau de cartes. S'il en était, nous serions heureux qu'on porte la chose à notre attention.

**Le sénateur Tkachuk :** De l'autre côté, du côté du public consommateur, il semble qu'il y ait beaucoup de concurrence — différents taux d'intérêt, allant du plutôt bon marché aux très élevés, selon les petits plus qu'on y ajoute, comme par exemple l'accumulation de points et toutes sortes d'autres choses. C'est vraiment cela qui enfonce le consommateur, qui essaie d'accumuler des points et autres sur sa carte, en plus des achats qu'il fait. Les compagnies de cartes de crédit imposent en échange de cela un taux d'intérêt supérieur. Vous pouvez payer entre 18 et 28 p. 100 si vous n'effectuez pas votre paiement à la fin du mois.

However, if you get a credit card that does not have all these goodies but just has the product, you can get them as low as 5 or 6 per cent. Is that correct?

**Mr. Rudin:** Yes, there is quite a variation.

**Senator Tkachuk:** So there is a lot of competition there. The problem is, I think, on the other end. Is the retailer getting squeezed on his percentage which is, of course, passed on to the consumer?

**Mr. Rudin:** I am just looking at the chair. He is asking me to be brief.

**Senator Tkachuk:** My testimony is correct, obviously.

**The Deputy Chair:** I was just thinking, Senator Tkachuk, you would make an excellent witness.

**Senator Tkachuk:** I was just trying to be clear.

**The Deputy Chair:** Thank you, senator. That was a good observation.

The next senator on the list is Senator Moore.

**Senator Moore:** Thank you, chair, and Mr. Rudin for being here.

Just to follow up on Senator Tkachuk's question, he mentioned Visa and MasterCard. It is a matter of record now they control 94 per cent of the market in Canada.

Who owns Visa and who owns MasterCard? Do you know? Are they publicly traded?

**Mr. Rudin:** I believe that they have organized as public companies, but that differs from country to country. I would need to verify that.

**Senator Moore:** It was mentioned as well about the confusion on the various features that are offered. I notice on page 10 of your brief, you say the government is increasingly concerned about the complexity of offerings and certain business practices of issues. You mention that teaser rates became more difficult for customers to understand and compare.

We have had correspondence from the Canadian Restaurant and Food Services Association saying that their operators are experiencing increased charges for accepting payment in credit cards. They are complaining about unfair business practices by the issuing banks. Are you looking into that? What are you looking into here?

**Mr. Rudin:** The initiatives that were discussed in the budget that I mentioned in my opening remarks are initiatives that will have new requirements placed on the relationship between the federally regulated financial institutions that issue credit cards and the consumers who hold them — all of us with the cards in our pocket.

Some of the issues that are raised by stakeholders, including the restaurant association, are about the relationship between the merchants, the restaurateurs, and the credit card networks.

Cependant, si vous avez une carte de crédit qui n'offre pas tous ces autres plus, vous pouvez obtenir un taux d'intérêt aussi bas que 5 ou 6 p. 100. Est-ce bien cela?

**M. Rudin :** Oui, il existe toute une fourchette de taux.

**Le sénateur Tkachuk :** Il existe donc beaucoup de concurrence à ce niveau-là. Le problème se situe, je pense, à l'autre bout. Le détaillant est-il en train de se faire presser quant au pourcentage qu'il doit payer et qui est, bien sûr, répercuté sur le consommateur?

**M. Rudin :** Je suis en train de regarder le président. Il me demande d'être bref.

**Le sénateur Tkachuk :** Mon affirmation est juste, manifestement.

**Le vice-président :** J'étais simplement en train de me dire, sénateur Tkachuk, que vous feriez un excellent témoin.

**Le sénateur Tkachuk :** J'essayais simplement d'être clair.

**Le vice-président :** Merci, sénateur. C'était une bonne observation.

Le prochain sénateur sur ma liste est le sénateur Moore.

**Le sénateur Moore :** Merci, monsieur le président, et merci à vous, monsieur Rudin, d'être des nôtres ici.

Pour revenir à la question du sénateur Tkachuk, il a mentionné Visa et MasterCard. Il est un fait notoire que ces deux cartes contrôlent à l'heure actuelle 94 p. 100 du marché au Canada.

Qui possède Visa et qui possède MasterCard? Le savez-vous? Ces cartes sont-elles cotées à la bourse?

**M. Rudin :** Je pense qu'il s'agit de sociétés ouvertes, mais cela varie d'un pays à un autre. Il me faudrait vérifier cela.

**Le sénateur Moore :** Il a également été fait mention de la confusion quant aux différentes caractéristiques qui sont proposées. Je lis à la page 12 de la version française de votre mémoire que le gouvernement est de plus en plus inquiet de la complexité des produits offerts, ainsi que de certaines pratiques commerciales des émetteurs. Vous mentionnez le fait qu'en raison de taux de lancement alléchants, il est plus difficile pour le consommateur de bien comprendre et de comparer les produits de crédit.

Nous avons reçu une correspondance de l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires disant que ses membres se voient imposer des frais croissants pour les transactions sur cartes de crédit. Ils se plaignent de pratiques anticoncurrentielles de la part des banques émettrices. Êtes-vous en train de vous pencher là-dessus? Qu'êtes-vous en train d'examiner ici?

**M. Rudin :** Les initiatives annoncées dans le budget et dont j'ai fait état dans mes remarques liminaires imposeront de nouvelles exigences dans la relation entre les institutions financières à réglementation fédérale émettrices de cartes de crédit et les consommateurs qui les détiennent — nous tous qui avons des cartes dans nos poches.

Certaines des questions soulevées par des intéressés, dont l'Association des restaurateurs, concernent la relation entre les commerçants, les restaurateurs, et les réseaux de cartes de crédit.



**Senator Moore:** Interac?

**Mr. Rudin:** Visa and MasterCard, in particular. They are not the focus of the initiatives that were rolled out or announced in the recent budget.

That said, as I have said earlier, we have met with a number of stakeholder groups and continue to do so on the other issues that arise in this context.

**The Deputy Chair:** Is this your last question, Senator Moore?

**Senator Moore:** Interac is an important player. You mentioned that it is seeking to restructure. What can you put on record about that? What is its current structure and what is it attempting to do?

**Mr. Rudin:** You will get better information about that from Interac. My understanding is that they are more or less a cooperative association of financial institutions and they are considering restructuring as a for-profit company.

**Senator Moore:** They are currently not-for-profit.

**Mr. Rudin:** Yes.

**Senator Fox:** I put myself in the position of an average Canadian consumer. The question being asked is: Why are credit card rates so high and there is no price competition that I know of.

The second question is: Why has not the cost of interest come down when the cost of money has come down. Most Canadians ask us those two questions. I have not heard a satisfactory answer to date.

**Mr. Rudin:** As we were discussing, there is quite a variety of interest rates charged by the various credit cards.

**Senator Fox:** Stay with Visa or MasterCard, which are at 19 per cent or higher with no price competition.

**Mr. Rudin:** The interest rate that a consumer faces on their credit card, whether MasterCard or Visa, is neither determined nor collected in this case by MasterCard or Visa. This is an arrangement they have with the financial institution that issued the card, which might be a bank or a credit union or some other institution. In this regard, even within a single financial institution that is issuing cards there can be a considerable range of interest rates charged. Some, but by no means all, of these interest rates are linked to the prime rate. The ones so linked have come down as the prime rate has fallen in recent months. There might be other interest rates not linked to the prime rate that have fallen less or not at all.

[Translation]

**Senator Hervieux-Payette:** I would like to follow up on my colleague's question. We saw the whole debate about asset-backed commercial paper. Credit cards were part of this commercial paper. The problem was that anyone, from university students to

**Le sénateur Moore :** Interac?

**M. Rudin :** Visa et MasterCard, en particulier. Là n'est pas l'objet des initiatives mises de l'avant ou annoncées dans le récent budget.

Cela étant dit, comme je l'ai déjà indiqué, nous avons rencontré plusieurs groupes de parties intéressées relativement aux autres questions qui surviennent dans ce contexte, et continuerons de le faire.

**Le vice-président :** Est-ce votre dernière question, sénateur Moore?

**Le sénateur Moore :** Interac est un important joueur. Vous avez mentionné qu'Interac souhaite se restructurer. Que pourriez-vous nous dire d'officiel là-dessus? Quelle est sa structure actuelle et qu'est-ce qui est envisagé?

**M. Rudin :** Vous obtiendrez de meilleures informations en vous adressant aux responsables d'Interac. D'après ce que j'en sais, il s'agit plus ou moins d'une association coopérative d'institutions financières et elles envisagent de se restructurer en tant que société à but lucratif.

**Le sénateur Moore :** Elle est présentement sans but lucratif.

**M. Rudin :** Oui.

**Le sénateur Fox :** Je me mets à la place du consommateur canadien moyen. La question qu'il se pose est la suivante : pourquoi les taux d'intérêt sur les cartes de crédit sont-ils si élevés et pourquoi n'existe-t-il, que je sache, aucune concurrence au niveau du prix?

La deuxième question est la suivante : pourquoi le coût des intérêts n'a-t-il pas diminué alors que le loyer de l'argent a reculé? La plupart des Canadiens nous posent ces deux questions. Je n'ai à ce jour entendu aucune réponse satisfaisante.

**M. Rudin :** Comme nous le disions, il y a tout un éventail de taux d'intérêt facturés par les différentes cartes de crédit.

**Le sénateur Fox :** Tenons-nous en à Visa et MasterCard, qui sont à 19 p. 100 ou plus, sans concurrence sur le prix.

**M. Rudin :** Le taux d'intérêt qu'un consommateur se voit imposer sur sa carte de crédit, qu'il s'agisse de MasterCard ou de Visa, n'est ni déterminé ni perçu, en l'espèce, par MasterCard ou par Visa. Il s'agit d'un arrangement avec l'institution financière émettrice, qui pourrait être une banque, une coopérative de crédit ou une autre institution. Même chez une seule et même institution financière émettrice de cartes il peut exister tout un éventail de taux d'intérêt. Certains de ces taux d'intérêt, mais ce n'est certainement pas le cas de tous, sont liés au taux préférentiel. Ceux-là ont diminué ces derniers mois au fur et à mesure de la baisse du taux préférentiel. Il y a peut-être d'autres taux d'intérêt qui ne sont pas liés au taux préférentiel et qui ont connu une baisse moindre, voire nulle.

[Français]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** Je poursuis dans la même veine que la question de mon collègue. On a vu quel était le débat dans le papier commercial. Dans le papier commercial, il y avait les cartes de crédit. On avait le problème que n'importe qui, étudiants

whomever — and I am not saying that students are not solvent —, could borrow, but it remains that when people have very limited income, someone gets stuck with the loss. And we saw the panic that ensued. The chase was on to see who, among the competitors, was going to issue the most cards. No one even asked who was going to pay. In any event, it was going to be the other people paying their credit cards who were going to pay.

The Chairman of our committee dealt a lot with bankruptcies. The situation did indeed throw consumers into bankruptcy. It seems that there is a hole in our system such that anyone can obtain anything no matter what. I put the question to you because 20 years ago, I was required to practically provide the name of my great-grandmother, and today, people do not have to provide anything. The number of questions we were asked back then was unbelievable. Today, there is virtually no credit check. The financial institutions cover themselves and it is the card-holders who get stuck. It is a true free-for-all.

My question is the following: is there a way to get financial institutions to show some moderation in their issuing of cards to people who are not solvent?

**Mr. Rudin:** Two things: first of all, given your interest in the decision-making practices of financial institutions with regard to consumer credit, if you wish to obtain the most direct information, I would invite you to put your questions directly to the bankers or their representatives. That being said, I would mention that federally-regulated financial institutions are under the supervision of the superintendent of financial institutions, the purpose being to ensure that their practices are prudent in the interest of the continuity of the institution. That aspect is already covered.

[English]

**Senator Greene:** There is one issue, which Senator Tkachuk spoke about: The lack of competition amongst credit card networks.

There is more of a perception of a problem in this area rather than perhaps a real problem. Has the Department of Finance done any public opinion surveys on what individual consumers and small business owners think about all of these areas?

**Mr. Rudin:** I am not aware of any public survey work done by the department on this. I would imagine that some survey material, in particular done by stakeholder groups, would be available to us.

**Senator Greene:** Such survey information might not be trustworthy in many ways.

**Senator Ringuette:** In the bank regulations, under interpretation, it says that credit agreement includes an agreement for a line of credit, credit card or any kind of loan. I guess the Department of Finance, under the banking regulations, considers a line of credit and a credit card the same.

à l'université ou autres, — je ne dis pas que les étudiants ne sont pas solvables — mais il reste que quand les gens ont de très petits revenus, il faut que quelqu'un prenne les pertes. Et là, il y a une course effrénée. Il s'agit de savoir qui va émettre le plus de cartes au sein de la concurrence. On ne se pose pas la question de savoir qui va payer. De toute façon, cela va être les autres personnes qui paient leur carte de crédit qui vont payer.

Notre président s'est beaucoup occupé de faillites. Effectivement, cela amène la faillite des consommateurs. Il semble qu'il y ait un trou dans notre régime faisant en sorte que n'importe qui peut se procurer n'importe quoi n'importe comment. Je vous le demande parce qu'il y a 20 ans, on me demandait quasiment le nom de mon arrière grand-mère et aujourd'hui on ne demande plus rien. C'était incroyable le nombre de questions qu'on nous posait. Aujourd'hui pratiquement plus d'enquête n'est faite sur le crédit de la personne. Ce sont les institutions financières qui se couvrent et les détenteurs de cartes qui paient la note. C'est un véritable « free for all ».

Je vous pose la question, existe-t-il un moyen pour que nos institutions financières émettent de façon modérée des cartes à des gens non solvables?

**M. Rudin :** Deux choses : premièrement, vous vous intéressez aux pratiques de décision des institutions financières en ce qui concerne leur crédit aux consommateurs, pour avoir les informations les plus directes, je vous invite à le demander directement aux banquiers ou à leur représentant. Ceci étant dit, je mentionnerai que les institutions financières sous réglementation fédérale sont supervisées par le surintendant des institutions financières dans le but de s'assurer que leurs pratiques sont prudentes en ce qui concerne la continuité de l'institution. Cet aspect est déjà là.

[Traduction]

**Le sénateur Greene :** Il y a une question dont a parlé le sénateur Tkachuk : le manque de concurrence entre les réseaux de cartes de crédit.

Il y a peut-être en la matière davantage la perception qu'il y a un problème que l'existence d'un problème réel. Le ministère des Finances a-t-il effectué quelque sondage d'opinion publique pour déterminer ce que pensent les consommateurs et les propriétaires de petites entreprises au sujet de toutes ces questions?

**M. Rudin :** Je ne suis au courant d'aucun travail de sondage public qui aurait été effectué en la matière par le ministère. J'imagine que pourraient être mis à notre disposition les résultats de sondages menés par d'autres, notamment des groupes concernés.

**Le sénateur Greene :** Mais de tels résultats de sondages pourraient à certains égards ne pas être tout à fait fiables.

**Le sénateur Ringuette :** Il est précisé dans le règlement tel qu'il s'applique aux banques, sous la rubrique interprétation, que la convention de crédit englobe une entente visant une ligne de crédit, une carte de crédit ou tout autre type de prêt. Je devine que le ministère des Finances considère qu'une marge de crédit et qu'une carte de crédit sont identiques aux fins du règlement tel qu'il s'applique aux banques.

**Mr. Rudin:** The disclosure requirements are the same, whether it is a line of credit or a credit card agreement. That is correct.

**Senator Ringuette:** It is the same thing.

**The Chair:** That was an informative discussion. I hope we will have the opportunity to consult with you again. Mr. Rudin, if any questions arise in your area of expertise.

I welcome our next witness, Mr. Richard Taylor and Ms. Martine Dagenais, from the Competition Bureau of Canada. Mr. Taylor, please proceed.

**Richard Taylor, Deputy Commissioner of Competition, Civil Matters Branch, Competition Bureau Canada:** Thank you for inviting the Competition Bureau Canada to take part in the committee's hearing on credit card and debit card issues. Joining me today is Ms. Martine Dagenais, Assistant Deputy Commissioner of Competition, Civil Matters Branch, Competition Bureau Canada.

I will begin with a few words about the Competition Bureau and its mandate. The CBC is an independent law enforcement agency responsible for administering and enforcing the Competition Act. The bureau contributes to the prosperity of Canadians by protecting and promoting competitive markets and enabling informed consumer choice.

[Translation]

We consider competition to be a valid and creative force in our economy. It encourages innovation, low prices, efficiency and greater choice for consumers.

[English]

In the Competition Act, Parliament has identified and prohibited a number of activities that undermine a competitive marketplace.

As a statute of general application, the Competition Act does not attempt to regulate individual transactions between buyers and sellers. Rather, the act seeks to develop and maintain the conditions necessary for a competitive marketplace by prohibiting a number of anti-competitive practices such as: price fixing, bid rigging, abuse of dominant position, deceptive marketing, and those mergers that would lead to a significant lessening of competition. These practices are likely to have a significant negative impact on competition and are contained in the Competition Act. The act is a piece of legislation that, in one form or another, has existed for over 120 years. It is the job of the Competition Bureau and all those who work there to enforce these provisions at all times.

Let me turn to the issue of credit cards. I want to stress that the bureau takes seriously the possibility of any contravention of the Competition Act. At this time, one of the bureau's priorities is completing our ongoing investigation into the issue of payment

**M. Rudin :** Les exigences en matière de communication de renseignements sont les mêmes, qu'il s'agisse d'une ligne de crédit ou d'une carte de crédit. C'est exact.

**Le sénateur Ringuette :** C'est la même chose.

**Le président :** Nous venons d'avoir une discussion fort instructive. J'espère que nous aurons l'occasion de vous consulter de nouveau, monsieur Rudin, s'il survient d'autres questions relevant de votre domaine d'expertise.

J'aimerais maintenant accueillir les témoins suivants. Il s'agit de M. Richard Taylor et de Mme Martine Dagenais, du Bureau de la concurrence Canada. Monsieur Taylor, allez-y, je vous prie.

**Richard Taylor, sous-commissaire de la concurrence, Direction générale des affaires civiles, Bureau de la concurrence Canada :** Merci d'avoir invité le Bureau de la concurrence Canada à participer aux audiences du comité portant sur les cartes de crédit et de débit. M'accompagne aujourd'hui Mme Martine Dagenais, sous-commissaire adjointe de la concurrence, Direction générale des affaires civiles, Bureau de la concurrence Canada.

Je vais commencer par vous dire quelques mots au sujet du Bureau de la concurrence et de son mandat. Le BCC est un organisme indépendant d'application de la loi qui est responsable de l'administration et de l'exécution de la Loi sur la concurrence. Le bureau contribue à la prospérité des Canadiens en protégeant et en favorisant des marchés concurrentiels au Canada et en permettant aux consommateurs de faire des choix éclairés.

[Français]

Nous considérons la concurrence comme étant une force valable et créatrice dans notre économie. Celle-ci favorise l'innovation, les bas prix, améliore l'efficacité et favorise un plus grand choix pour les consommateurs.

[Traduction]

Dans la Loi sur la concurrence, le Parlement a identifié et interdit un certain nombre d'activités qui sont néfastes pour un marché concurrentiel.

En tant que texte de loi d'application générale, la Loi sur la concurrence ne vise pas à réglementer les transactions individuelles entre acheteurs et vendeurs. La loi cherche plutôt à établir et à maintenir les conditions nécessaires à l'existence d'un marché concurrentiel en interdisant un certain nombre de pratiques anticoncurrentielles, notamment : fixation des prix, truquage des offres, abus de position dominante, pratiques commerciales dolosives et fusions susceptibles de mener à une réduction sensible de la concurrence. De telles pratiques sont susceptibles d'avoir une incidence néfaste sur la concurrence et sont explicitées dans la Loi sur la concurrence. Cette loi existe, sous une forme ou une autre, depuis plus de 120 ans. Il incombe au Bureau de la concurrence et à tous ses employés de veiller en tout temps au respect des dispositions de la loi.

Je vais maintenant passer à la question des cartes de crédit. Je tiens à souligner que le bureau prend au sérieux la possibilité de toute infraction à la Loi sur la concurrence. L'une des priorités actuelles du bureau est de terminer son enquête sur les frais

card interchange fees to ensure that the act has not been breached. This is more than a \$370-billion market and we do not take such markets or matters lightly.

If we find evidence that the act has been violated or is being violated, we will not hesitate to take action. I would also note that Canada is not the only jurisdiction looking at whether the way interchange fees are set is a possible violation of competition laws.

Allow me to explain briefly exactly what the bureau can investigate. It is important to note that, under the act, businesses are generally free to set their own prices at whatever level the market will bear. For the Competition Bureau, high prices or fees are a concern only when they are the result of a contravention of the act, such as price fixing or the abuse of a dominant position. Let me be very clear on this point: The Competition Bureau, as an independent law enforcement agency, does not have the ability to mandate, regulate or decide prices in any industry, including with respect to interchange fees.

I am constrained by the confidentiality provisions of the act from discussing specifics of our investigations. I can confirm to the committee that with respect to how interchange fees are set, we are looking at whether there may have been a contravention of section 79 or other sections of the act. Section 79, Abuse of Dominant Position, prohibits dominant firms from engaging in practices that have had, are having or are likely to have the effect of preventing or lessening competition in a market. If during this investigation we find evidence of a breach of the provisions of the Competition Act, we will act.

*[Translation]*

In order to apprise itself of the implementation activities, the Bureau followed the various developments within the credit card industry in Canada, including the restructuring of Visa and MasterCard. Furthermore, the Bureau followed very closely the private dispute in the United States as well as Australia's regulatory measures and the inquiries carried out by foreign anti-trust authorities.

*[English]*

Let me address the Interac issue. It has been widely reported in the media that Interac has approached the bureau. Interac has decided to seek the bureau's consent before it files an application with the Competition Tribunal to be allowed to restructure from a not-for-profit association to a for-profit entity. As this matter is currently under review and likely to go to the Competition Bureau, further comment on this issue is constrained by the confidentiality provisions of the act found in section 29 and enforced by section 64.

d'interchange pour les cartes de paiement, afin de veiller à ce qu'il n'y ait eu aucune infraction à la loi. Il s'agit d'un marché d'une valeur de 370 milliards de dollars et nous ne prenons à la légère ni de tels marchés ni de telles questions.

Si nous relevons la preuve qu'il y a eu ou qu'il y a violation de la loi, nous n'hésitons pas à prendre des mesures. Il me faudrait également souligner que le Canada n'est pas le seul pays qui cherche à déterminer si la façon dont les frais d'interchange sont fixés ne pourrait pas constituer une violation des lois en matière de concurrence.

Permettez que je vous explique brièvement ce sur quoi le bureau peut faire enquête. Il est important de souligner qu'en vertu de la loi les entreprises sont, de manière générale, libres de fixer leurs propres prix, en fonction du niveau que tolérera le marché. En ce qui concerne le Bureau de la concurrence, des prix ou des frais élevés ne sont source d'inquiétude que lorsqu'ils résultent d'une infraction à la loi, comme c'est le cas de la fixation des prix ou de l'abus de position dominante. Je tiens à être très clair là-dessus : le Bureau de la concurrence, en tant qu'organisme indépendant d'application de la loi, n'est pas habilité à imposer, à réglementer ou à fixer des prix dans quelque industrie que ce soit, et cela englobe les frais d'interchange.

Je suis empêché par les dispositions de la loi en matière de confidentialité de discuter du détail de nos enquêtes. Je peux cependant vous confirmer qu'en ce qui concerne la façon dont les frais d'interchange sont fixés, nous cherchons à déterminer s'il a pu y avoir violation de l'article 79 ou d'autres articles de la loi. L'article 79, Ordonnance d'interdiction dans les cas d'abus de position dominante, interdit aux entreprises dominantes de se livrer à des pratiques qui ont, ont eu ou auraient vraisemblablement pour effet d'empêcher ou de diminuer sensiblement la concurrence dans un marché. Si, dans le cadre de notre enquête, nous relevons la preuve d'une violation des dispositions de la Loi sur la concurrence, alors nous agissons.

*[Français]*

Afin de s'informer au sujet des activités de mise en application, le bureau a suivi le développement dans l'industrie des cartes de crédit au Canada comme la restructuration de Visa et MasterCard. De plus, le bureau a suivi de près le litige privé aux États-Unis et la réglementation en Australie ainsi que les examens faits par les agents antitrusts étrangers.

*[Traduction]*

Permettez que je passe à la question du réseau Interac. Il a été largement rapporté dans les médias qu'Interac est intervenu auprès du bureau. Interac a décidé de chercher le consentement du bureau avant de déposer une demande auprès du Tribunal de la concurrence en vue d'être autorisé à se restructurer pour ne plus être une association sans but lucratif mais une entité à but lucratif. Étant donné que cette question est présentement sous examen et qu'elle sera vraisemblablement soumise au Bureau de la concurrence, ce que je peux vous en dire est limité par les dispositions de la loi en matière de confidentialité figurant à l'article 29 et auxquelles l'article 64 de la loi donne effet.

I would like to clarify one point that keeps coming up in the media regarding concerns that Interac would be able to start charging interchange fees on debit transactions if it were allowed to restructure. As you are aware, in 1996, the bureau and Interac entered into a consent order that addressed concerns the bureau had regarding the activity of the members of Interac — at that time, mostly the large Canadian banks — who controlled the debit network. The consent order provided for several measures to increase competition in the market for debit products, including easier access to their network.

As my colleague from the Department of Finance said, membership in the network has grown to over 60 firms from the original nine at the time we took action. This is an example of the kind of work the bureau does on behalf of a competitive economy, ensuring there are no illegitimate or artificial barriers to entry. However, the point is that whatever the bureau's position on Interac's desire to restructure as a for-profit entity, restructuring will have no impact on Interac's ability to charge interchange fees. They have that right today. The consent order Interac is seeking to change does not address the level of interchange fees.

Thank you, Mr. Chair. My colleague and I welcome any questions committee members may have.

[Translation]

**The Deputy Chair:** Do you have anything to add, Ms. Dagenais, or would you prefer to wait for questions?

**Martine Dagenais, Assistant Deputy Commissioner of Competition, Civil Matters Branch, Competition Bureau Canada:** I will wait for questions.

**The Deputy Chair:** I will ask my colleagues to limit themselves to one question, and there could always be a second round, if need be.

[English]

**Senator Harb:** The Competition Bureau wants to increase and improve competition. Interac, as a not-for-profit organization now is a monopoly. The preferable choice of the Competition Bureau is to see more people entering the market. Is that correct?

**Mr. Taylor:** I think I stated that the act we enforce comes from Parliament, and was strengthened most recently by Bill C-10. It does not make it illegal for a monopolist to charge a high price.

**The Deputy Chair:** Thank you. Not a very welcome answer, but a truthful answer.

J'aimerais tirer au clair un aspect dont il est régulièrement fait état dans les médias concernant la crainte qu'Interac puisse commencer à imposer des frais d'interchange sur les transactions faites avec une carte de débit si elle est autorisée à se restructurer. Comme vous le savez, en 1996, le bureau et Interac se sont engagés dans le cadre d'une ordonnance sur consentement visant certaines préoccupations qu'avait le bureau relativement à l'activité des membres d'Interac — il s'agissait à l'époque principalement des grosses banques canadiennes — qui contrôlaient le réseau des cartes de débit. Cette ordonnance sur consentement prévoyait plusieurs mesures en vue d'augmenter la concurrence sur le marché des produits de débit, dont un accès plus facile à leur réseau.

Comme l'a dit mon collègue du ministère des Finances, le nombre de participants au réseau est passé des neuf originaux, en place à l'époque où nous sommes intervenus, à plus de 60 sociétés. Voilà qui illustre le genre de travail que fait le bureau dans l'intérêt du maintien d'une économie concurrentielle, en veillant à ce qu'il n'existe aucune barrière illégale ou artificielle à l'entrée. Cependant, l'important est que, quelle que soit la position du bureau relativement au désir d'Interac de se restructurer en tant qu'entité à but lucratif, la restructuration n'aura aucune incidence sur la capacité d'Interac d'imposer des frais d'interchange. Interac a déjà aujourd'hui ce droit. L'ordonnance sur consentement qu'Interac cherche à modifier ne traite pas du niveau des frais d'interchange.

Merci, monsieur le président. Ma collègue et moi nous ferons un plaisir de répondre aux questions des membres du comité.

[Français]

**Le vice-président :** Avez-vous quelque chose à ajouter, madame Dagenais ou allez-vous attendre les questions?

**Martine Dagenais, sous-commissaire adjointe de la concurrence, Direction générale des affaires civiles, Bureau de la concurrence Canada :** Je vais attendre les questions.

**Le vice-président :** Je vais demander à mes collègues de se limiter à une question, quitte à ce qu'il y ait une deuxième ronde au besoin.

[Traduction]

**Le sénateur Harb :** Le Bureau de la concurrence souhaite augmenter et améliorer la concurrence. Interac, en tant qu'organisation à but non lucratif, est à l'heure actuelle un monopole. La préférence du Bureau de la concurrence est de voir davantage de participants entrer dans le marché. Est-ce bien cela?

**M. Taylor :** Je pense avoir déclaré que la loi que nous appliquons nous vient du Parlement, et qu'elle a tout récemment été renforcée par le projet de loi C-10. La loi ne rend pas illégal pour un monopole de facturer un prix élevé.

**Le vice-président :** Merci. Ce n'est pas une réponse qui plaît, mais c'est la vérité.

**Senator Tkachuk:** Have you started or contemplated an investigation for monopoly practices by either of the credit card companies — Visa and MasterCard — over the last number of months or years?

**Mr. Taylor:** We are currently investigating the credit card companies under section 79 of the Competition Act, Abuse of Dominant Position.

**Senator Tkachuk:** Is this with regard what they charge the retailer? Is this a result from complaints by retailers or how did this start?

**Mr. Taylor:** We initially commenced the investigation or examination ourselves based upon things we were observing around the world, particularly in England and Australia. Subsequent to that, we have had complaints from a large number of stakeholders, which has led us to intensify our efforts.

**Senator Oliver:** Have you had complaints from stakeholders in Canada and if so, who would the stakeholders be?

**Mr. Taylor:** They would be numerous. Obviously, many of the merchants that have to accept these cards and pay the fees demanded have complained to us at one time or another. I believe they include the Canadian Federation of Independent Business, Retail Council of Canada, Canadian Federation of Independent Grocers and a number of others.

**The Deputy Chair:** We will be hearing from all of those people as witnesses. We will get more information from them.

[Translation]

**Senator Massicotte:** You are very familiar with Interac, that wishes to become a for-profit company. Does that concern you?

[English]

Is there a concern that if Interac becomes a for-profit company, given that they have a dominant position, there will be a lack of competition?

**Mr. Rudin:** We are concerned. The most important thing I could convey to the chair today is that we are not concerned about things that are not in our act. Our act is specific about the types of business practices, structures and circumstances that give rise to potential action before the courts under our act.

We are concerned when a dominant company abuses its dominant position by trying to eliminate or exclude rivals and that leads to a price increase. We are concerned when competitors or companies in the same business agree among themselves to raise prices.

We are concerned about those practices. The current Competition Act as amended by Bill C-10, has about 130 provisions and 30 of them are probably substantive, dealing

**Le sénateur Tkachuk :** Avez-vous envisagé ou entamé au cours des derniers mois ou des dernières années une enquête auprès de l'une ou l'autre des compagnies de cartes de crédit — Visa et MasterCard — pour déterminer s'il y a eu pratiques monopolistiques?

**M. Taylor :** Nous enquêtons présentement sur les compagnies de cartes de crédit en vertu de l'article 79 de la Loi sur la concurrence, Abus de position dominante.

**Le sénateur Tkachuk :** Et cela concerne-t-il les frais imposés aux détaillants? Cela résulte-t-il de plaintes déposées par des détaillants? Comment cela a-t-il commencé?

**M. Taylor :** Nous avons au départ lancé de nous-mêmes l'enquête ou l'examen sur la base de choses que nous observions de par le monde, notamment en Angleterre et en Australie. Nous avons par la suite reçu des plaintes d'un nombre important de parties prenantes, et c'est ce qui nous a amenés à intensifier nos efforts.

**Le sénateur Oliver :** Avez-vous reçu des plaintes de parties prenantes au Canada et, dans l'affirmative, de qui s'agit-il?

**M. Taylor :** Elles sont nombreuses. Bien sûr, nombre des commerçants qui doivent accepter ces cartes et payer les frais exigés sont, à un moment ou à un autre, venus se plaindre auprès de nous. Je crois que comptent parmi leur nombre la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, le Conseil canadien du commerce de détail, la Fédération canadienne des épicerie indépendantes, et beaucoup d'autres encore.

**Le vice-président :** Nous allons entendre le témoignage de porte-parole de tous ces groupes. Nous obtiendrons davantage de renseignements auprès d'eux.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** Vous connaissez bien Interac qui veut devenir une compagnie pour faire un profit. Est-ce que cela vous inquiète?

[Traduction]

Craignez-vous que si Interac devient une société à but lucratif, compte tenu de sa position dominante, il y ait absence de concurrence?

**M. Rudin :** Cela nous inquiète. Le message le plus important que je puisse livrer au président aujourd'hui est que nous ne nous inquiétons pas des choses qui ne relèvent pas de notre loi habilitante. Notre loi est très précise quant aux types de pratiques d'affaires, de structures et de circonstances pouvant donner lieu à des actions en justice en vertu de la loi.

Cela nous inquiète lorsqu'une société dominante abuse de sa position dominante en tentant d'éliminer ou d'exclure des rivaux, amenant ainsi une hausse des prix. Nous nous inquiétons lorsque des concurrents ou des entreprises dans le même secteur conviennent entre eux d'augmenter les prix.

Nous nous inquiétons de ce genre de pratiques. L'actuelle Loi sur la concurrence, telle que modifiée par le projet de loi C-10, contient environ 130 dispositions, dont 30 sont sans

with specific business practices — bid rigging, price fixing, mergers that lead to a substantial lessening of competition, refusal to deal, resale price maintenance, abuse of dominance and —

**The Deputy Chair:** Predatory practices.

**Mr. Rudin:** Predatory practices, yes.

**Senator Moore:** As I understand it, the 1996 consent order gave Interac the right to set an interchange fee on debit card transactions, and they always set the debit card transaction fee at zero. Is that still the situation?

**Ms. Dagenais:** It is.

**Senator Moore:** The interchange fee for ABM transactions is 75 cents, is that right?

**Ms. Dagenais:** I do not have the exact number but we can find out.

**Senator Moore:** I am confused with regard to what is called the switch fee and interchange fee. Does the interchange fee include the switch fee? What are those two fees?

**Mr. Taylor:** The switch fee is the network fee. That is what the card network gets. The interchange fee is below that, and that is what the issuer and acquirer pay each other. I think that the switch fee is a little different fee.

If you look at the chart that the Department of Finance gave you — we have our own version — they have a bunch of parties and the fees. I think the switch fee in the Interac parlance — my colleague will correct me if I am wrong — is what we call the network fee.

**Senator Moore:** That goes to Interac?

**Mr. Rudin:** That is right.

**The Deputy Chair:** Could you provide us with a copy of your diagram? We already have the one from Finance and we would appreciate receiving yours. I assume it is in both languages? Thank you.

**Senator Greene:** What is the timetable of your investigation and what form will it take? What will you actually do?

**Mr. Taylor:** We have been concerned by the volume and significance of the complaints we have received. We have put resources on the file commensurate with the level of concern concerning payment cards and interchange fees.

I cannot give you a time frame. The investigations we do are complicated. If there is something that is a potential violation of our act, it has to go to the courts — either the criminal courts or, if it is price fixing or bid rigging, they go to the civil Competition Tribunal. They are very evidence-intensive and complicated, and it can take some time. The last thing we want to do is go off in a half-baked way.

doute des dispositions de fond visant des pratiques commerciales précises — truquage des offres, fixation de prix, fusions menant à une réduction sensible de la concurrence, refus de vendre, fixation du prix de revente, abus de position dominante et...

**Le vice-président :** Prix prédateurs.

**M. Rudin :** Oui, prix prédateurs.

**Le sénateur Moore :** D'après ce que je comprends, l'ordonnance sur consentement de 1996 accordait à Interac le droit de fixer des frais d'interchange applicables aux transactions par carte de débit, et les frais de transactions sur carte de débit ont toujours été fixés à zéro. Est-ce toujours le cas?

**Mme Dagenais :** Oui.

**Le sénateur Moore :** Les frais d'interchange pour les transactions GAB sont de 75 cents, n'est-ce pas?

**Mme Dagenais :** Je ne connais pas le montant exact, mais nous pourrions nous renseigner.

**Le sénateur Moore :** Je suis confus en ce qui concerne ce que l'on appelle les frais de transfert et les frais d'interchange. Les frais d'interchange englobent-ils les frais de transfert? Quelles sont ces deux commissions?

**M. Taylor :** Les frais de transfert sont les frais de réseau. C'est ce que touche le réseau de cartes. Les frais d'interchange sont inférieurs à cela et correspondent à ce que se payent l'émetteur et l'acquéreur. Je pense que les frais de réseau sont sensiblement différents.

Si vous regardez le graphique que vous a fourni le ministère des Finances — nous avons notre propre version —, il y a tout un tas d'intervenants et de frais. Je pense que, dans le jargon Interac, les frais de transfert — et ma collègue me corrigera si je me trompe — sont ce que nous appelons les frais de réseau.

**Le sénateur Moore :** Et ces frais sont versés à Interac?

**M. Rudin :** C'est exact.

**Le vice-président :** Pourriez-vous nous fournir une copie de votre diagramme? Nous avons déjà celui du ministère des Finances et nous aimerions bien avoir le vôtre. Je présume qu'il existe dans les deux langues officielles? Merci.

**Le sénateur Greene :** Quel est l'échéancier de votre enquête et quelle forme prendra-t-elle? Qu'allez-vous faire exactement?

**M. Taylor :** Nous sommes préoccupés par le volume et le sérieux des plaintes que nous avons reçues. Nous avons consenti au dossier des ressources proportionnelles au niveau d'inquiétude concernant les cartes de paiement et les frais d'interchange.

Je ne peux pas vous donner d'échéancier. Les enquêtes que nous effectuons sont compliquées. En cas de violation potentielle de la loi que nous sommes chargés d'appliquer, l'affaire doit être renvoyée devant les tribunaux — une cour pénale ou, s'il s'agit de fixation de prix ou de truquage des offres, le Tribunal de la concurrence, qui est un tribunal civil. Ces enquêtes sont très complexes et axées sur la preuve et elles peuvent demander du temps. La dernière chose que nous souhaiterions serait de nous lancer mal préparés.

**Senator Ringuette:** I appreciate the work you are doing and its complexity.

In regard to the debit card system, it is a matter to which the first witness alluded. He said that for the time being, there is a flat charge per transaction but that these features may change over time. There are now more firms offering debit payment service, et cetera.

In your look into the Interac debit card situation in Canada, currently Statistics Canada says that it costs 12 cents per transaction on average. Australian legislation has capped that at 12 cents.

We know that the debit card situation in the U.S. has changed drastically from the time that Star Alliance — which was the counterpart of Interac in the U.S. — started to market the debit card with the financial institutions. It was a transaction-based fee like Interac. When the market was opened up, we had MasterCard and Visa in the market. They hold more than 70 per cent of the debit card market in the U.S., and the debit card fee structure has changed from a transaction fee basis to a percentage of sales basis, just like the credit card structure.

Are you looking at what happened in the U.S. experience in the debit card market before you make a decision in regard to Canada's Interac debit card system?

**Mr. Taylor:** We need to go back and look at the 1996 consent order that was designed to address a specific problem. The problem was that the nine founding members of Interac, mostly the banks, caisses populaires and Credit Union Central, were not allowing anybody to join. We fixed that and you have now over 60 members. That was the consent order, which is still in place today.

They have to get the Competition Tribunal's approval, which is part of the Federal Court, to release them from that obligation. That is done at a public hearing.

It is very important to know that is not necessarily dealing with the same thing this committee is dealing with. That was a 1996 issue. From what I have read and from what I can understand, you are dealing with the question of fees — whether it is switch fee, network fees, access fees or interchange fees.

That is a different question. All I can say is we are looking at all of it.

**Senator Ringuette:** You are looking at the American experience.

**Mr. Taylor:** We are aware of and familiar with the American experience and what happened to Star Alliance upon the entry of Visa and MasterCard into the debit market.

**Le sénateur Ringuette :** J'apprécie le travail que vous faites et je comprends sa complexité.

En ce qui concerne le système de cartes de débit, le premier témoin a fait état de quelque chose. Il a dit que, pour le moment, il y a des frais forfaitaires par transaction, mais que cet aspect et d'autres pourraient changer au fil du temps. Il existe aujourd'hui davantage de sociétés qui offrent des services de paiement par carte de débit, « et cetera ».

Si l'on s'intéresse à la situation en matière de cartes de débit Interac au Canada, Statistique Canada nous dit qu'il en coûte à l'heure actuelle en moyenne 12 cents par transaction. La loi australienne a plafonné ces frais à 12 cents.

Nous savons que la situation en ce qui concerne les cartes de débit aux États-Unis a beaucoup changé depuis l'époque où Star Alliance — l'équivalent d'Interac aux États-Unis — a commencé à commercialiser sa carte de débit auprès des institutions financières. Le régime en était alors un de frais à la transaction, comme chez Interac. Lorsque le marché a été ouvert, MasterCard et Visa y sont entrés. Ceux-ci détiennent plus de 70 p. 100 du marché de cartes de débit aux États-Unis, et le barème de tarifs pour les cartes de débit est passé d'un régime de frais à la transaction à un régime de pourcentage des ventes, à la manière du régime en place pour les cartes de crédit.

Allez-vous examiner ce qui s'est passé sur le marché américain des cartes de débit avant de prendre une décision quant au système de carte de débit Interac au Canada?

**M. Taylor :** Il nous faut revoir l'ordonnance sur consentement de 1996, qui avait pour objet de régler un problème précis. Le problème était que les neuf membres fondateurs d'Interac, principalement des banques, des caisses populaires et la Centrale des caisses de crédit du Canada, n'autorisaient personne d'autre à se joindre à eux. Nous avons corrigé ce problème et les membres sont aujourd'hui au nombre de plus de 60. Voilà ce qu'a instauré l'ordonnance sur consentement, qui est toujours en place aujourd'hui.

Il faut obtenir l'approbation du Tribunal de la concurrence, qui relève de la Cour fédérale, pour pouvoir se soustraire à cette obligation. L'affaire est examinée dans le cadre d'une audience publique.

Il est très important de savoir que cela n'est pas forcément la même chose que ce sur quoi se penche le comité. C'était une situation qui existait en 1996. D'après ce que j'ai lu et compris, vous, vous vous intéressez à la question des frais — qu'il s'agisse de frais de transfert, de frais de réseau, de frais d'accès ou de frais d'interchange.

Il s'agit là d'une question différente. Tout ce que je peux dire est que nous examinons le tout.

**Le sénateur Ringuette :** Vous examinez l'expérience américaine.

**M. Taylor :** Nous connaissons l'expérience américaine et ce qui est arrivé à Star Alliance avec l'entrée sur le marché des cartes de débit de Visa et de MasterCard.



**The Deputy Chair:** We appreciate your having come to enlighten us on this.

[Translation]

The second part of this evening's session will be devoted to credit cards from the perspective of consumers, a very important aspect of Senator Ringuette's motion.

[English]

Canadians have embraced credit cards more than almost any other country in the world. According to the Bank for International Settlements, there were some 64.5 million credit cards in use in Canada in 2007. I believe that members of my family have significantly increased that number. With the advent of the financial crisis, however, some are concerned that households might be increasingly burdened by rising credit card interest rates and shorter interest-free grace periods.

In times such as these, there is perhaps an increased need for consumers to select the credit card that is best suited to their individual needs. To tell us more about the federal agency whose role includes informing and educating consumers about selected financial issues, including credit cards, we are pleased to have before us Ms. Ursula Menke, Commissioner, Financial Consumer Agency of Canada. We have had the pleasure of hearing from her before on this committee and she is always highly informative and clear, as I am sure she will be this time. Ms. Menke, please proceed.

[Translation]

**Ursula Menke, Commissioner, Financial Consumer Agency of Canada (FCAC):** Thank you for having invited the Financial Consumer Agency of Canada to appear before you today.

[English]

I believe that a copy of my opening remarks has been circulated, so I will speak to the highlights only.

The role of the FCAC is limited with respect to the specific nature of the present study. The overall effect of our work produces real and widespread benefits for individuals and the Canadian financial sector in general.

The FCAC has two principal roles: First, it promotes and ensures compliance by federally regulated financial institutions with the consumer provisions in the legislation. Second, the FCAC is charged with a complementary consumer education role. Through its consumer education mandate, the FCAC provides objective and timely information to help Canadians understand and shop around for day-to-day financial products and services.

**Le vice-président :** Nous vous sommes reconnaissants d'être venus nous éclairer sur la question qui nous occupe.

[Français]

La deuxième partie de notre rencontre de ce soir touche surtout les cartes de crédit du point de vue des consommateurs, un aspect très important de la motion du sénateur Ringuette.

[Traduction]

Les Canadiens ont, plus que les citoyens de n'importe quel autre pays au monde, embrassé les cartes de crédit. D'après la Banque des règlements internationaux, il y avait en circulation au Canada en 2007 quelque 64,5 millions de cartes de crédit. Je pense que des membres de ma famille ont sensiblement augmenté ce nombre. Cependant, avec la crise financière, d'aucuns craignent que les ménages soient de plus en plus accablés par des taux d'intérêt toujours croissants sur leurs cartes de crédit et des périodes de grâce sans intérêt de plus en plus courtes.

À une époque comme celle que nous vivons, il est peut-être d'autant plus important que les consommateurs choisissent la carte de crédit qui convient le mieux à leurs besoins particuliers. Pour nous entretenir plus avant de l'agence fédérale dont le rôle comprend notamment l'information et l'éducation des consommateurs au sujet de certaines questions financières, dont les cartes de crédit, nous sommes heureux d'accueillir ici Mme Ursula Menke, commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada. Le comité a déjà eu le plaisir de l'entendre témoigner devant lui et ses explications sont toujours très instructives et très claires, et je suis certain qu'il en sera encore de même aujourd'hui. Allez-y, je vous prie, madame Menke.

[Français]

**Ursula Menke, commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) :** je vous remercie d'avoir invité l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à comparaître devant vous aujourd'hui.

[Traduction]

Je pense que le texte de ma déclaration a été distribué, alors je ne vous en entretiendrai que des points saillants.

Le rôle de l'ACFC est limité en ce qui concerne la nature précise de la présente étude. Notre travail se traduit cependant par des avantages réels et étendus pour les Canadiens et pour le secteur des services financiers du Canada en général.

L'agence remplit deux rôles principaux : premièrement, nous favorisons et assurons la conformité des institutions financières sous réglementation fédérale aux dispositions visant les consommateurs des lois qui leur sont applicables. Deuxièmement, l'ACFC a un rôle d'éducation des consommateurs. À ce titre, elle fournit des renseignements objectifs et pertinents aux Canadiens pour les aider à comprendre et à choisir les produits et les services financiers qui leur conviennent parmi ceux qui sont couramment offerts.

*[Translation]*

It is worth noting that the compliance and consumer education roles of FCAC's mandate are inextricably linked. They support and complement each other. In essence, the consumer provisions provide consumers with detailed disclosure about the product or service they wish to procure. Our education role is aimed at ensuring that they have the knowledge and confidence to make informed use of that disclosure.

*[English]*

We do not have a role to play in the setting of interest rates or service fees, so we try to help consumers by providing them with objective financial information and education. As you know, financial products such as credit cards and bank accounts are an indispensable part of everyday life. From our surveys, we have learned that many Canadians are not using their financial products to their best advantage. To take the example of credit cards, many consumers are not using them as a method of payment. Instead, they rely on them, in effect, to borrow money. That is an extremely costly way of borrowing money.

*[Translation]*

Through our website, we offer interactive tools that allow customers to quickly and easily compare the various financial services and products available to them. For example, our credit card selector tool allows users to compare more than 250 credit cards to find the best product for their needs.

*[English]*

Beyond information on financial products and services, we promote broader financial education. We have directed our initial efforts at Canadians, in particular at youth. We believe that early exposure to financial skills will serve people well throughout their lives. In conjunction with the British Columbia Securities Commission, the FCAC launched a new course last fall called, *The City: A Financial Life Skills Resource*, which is aimed specifically at the learning needs of 15 to 18-year-olds. We are excited about the program because it is designed to give all young Canadians a solid foundation of basic financial acumen.

There is no shortcut or magic solution to elevating money smarts. It is a long road but I believe we can make headway through initiatives such as *The City*. All interested parties, governments, the private sector and the volunteer sector must work together to achieve lasting and meaningful improvements in the financial knowledge and the financial future of all Canadians.

*[Français]*

Il convient de noter que les deux rôles de surveillance de la conformité et de l'éducation des consommateurs se soutiennent et se complètent mutuellement. En fait, les dispositions législatives apportent aux consommateurs une information détaillée au sujet des produits ou des services qu'ils souhaitent se procurer. Notre rôle d'éducation vise à faire en sorte qu'ils possèdent les connaissances et la confiance nécessaires pour utiliser cette information en connaissance de cause.

*[Traduction]*

Nous n'avons aucun rôle à jouer dans l'établissement des taux d'intérêt et des frais de service. Par conséquent, nous essayons d'aider les consommateurs en leur fournissant des renseignements financiers objectifs et en veillant à leur éducation en matière financière. Comme vous le savez, les produits financiers comme les cartes de crédit et les comptes bancaires sont des outils indispensables de la vie courante. Les sondages que nous avons menés nous ont révélé que de nombreux Canadiens n'utilisent pas les produits financiers à leur avantage. Prenons l'exemple des cartes de crédit. Nombreux sont les consommateurs qui ne les utilisent pas comme mode de paiement comme elles devraient être utilisées, mais plutôt comme un moyen d'emprunter de l'argent. Il faut savoir que les cartes de crédit sont un moyen fort coûteux d'emprunter de l'argent.

*[Français]*

Sur notre site Internet, nous offrons aux consommateurs des outils interactifs qui leur permettent de comparer aisément et rapidement les divers services et produits financiers. Par exemple, notre outil de sélection des cartes de crédit permet aux utilisateurs de comparer plus de 250 cartes de crédit pour trouver celle qui répond le mieux à leurs besoins.

*[Traduction]*

Outre la fourniture d'information sur les produits et services financiers, nous faisons la promotion d'une éducation financière générale. Nous avons ciblé nos efforts initiaux sur les Canadiens, en particulier les jeunes. Nous croyons que l'acquisition de connaissances financières à un jeune âge est un atout qui sert les gens tout au long de leur vie. Conjointement avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, nous avons, l'automne dernier, lancé un nouveau cours intitulé *La Zone : Une ressource éducative en matière financière*, qui vise tout particulièrement les jeunes âgés de 15 à 18 ans. Le programme suscite notre enthousiasme, car il est conçu pour donner à tous les jeunes Canadiens de solides assises en matière de connaissances financières.

Il n'existe ni raccourci ni solution magique pour accroître la perspicacité en matière financière. C'est un long chemin à parcourir, mais je crois vraiment que nous pouvons faire des progrès, grâce à des initiatives comme *La Zone*. Toutes les parties intéressées, les gouvernements des différents paliers, le secteur privé et le secteur bénévole, doivent œuvrer ensemble pour améliorer de manière conséquente et durable les connaissances financières et l'avenir financier de tous les Canadiens.

In closing, I would like to thank you for the opportunity to appear before the committee. I look forward to answering your questions.

**The Deputy Chair:** Thank you, Ms. Menke.

**Senator Greene:** What are the top three things about credit cards that the average consumer misunderstands?

**Ms. Menke:** We receive a variety of complaints and concerns that are centered around features. At times, consumers do not understand the features associated with the credit card, such as optional services. Complaints are a different issue.

**Senator Greene:** Let us talk about complaints.

**Ms. Menke:** We receive complaints about the interest rates, for example, which is ongoing.

**Senator Greene:** They understand that.

**Ms. Menke:** Yes, they do understand.

**Senator Greene:** They understand but they complain.

**The Deputy Chair:** Thank you for the brevity of those questions, Senator Greene.

**Senator Harb:** A little earlier it was mentioned that there are over 65 million cards in Canada. The fact that we have so many cards proves that we have so many choices for people. My question is: Do you collect any information or data on the percentage of people who fail to make their payments? We know about the financial institutions, such as banks. Does the FCAC have such data? If so, could you provide them to the committee?

**Ms. Menke:** I can provide you with what we have but we do not collect data directly on that, although we have our surveys.

In 2006, we did a survey of the general population. It gave us some very interesting information identifying that about 40 per cent of the population, on average, regularly carries a balance on their credit card.

Last year, we did a survey of younger people. It showed that they tend to carry balances on their credit cards as well. About 60 per cent of them were in debt. Of that number, approximately 65 per cent of them included credit card debt.

**Senator Harb:** I think it was the Canadian Federation of Independent Business that appeared before us as well as the Canadian Manufacturers & Exporters Association. Both had done surveys. They were explaining what happens in the community and the fact that there are bad things and good things.

Have you done any surveys yourself to inform us, as well as the public, what is happening out there? Are things as bad as they seem? Will they get worse based on trends you have seen in the past? What can you tell us so that we can be prepared?

J'aimerais, en conclusion, vous remercier de l'occasion qui m'a été donnée de comparaître devant le comité. J'envisage avec plaisir de répondre à vos questions.

**Le vice-président :** Merci, madame Menke.

**Le sénateur Greene :** Quels sont les trois principaux aspects des cartes de crédit que le consommateur moyen a du mal à comprendre?

**Mme Menke :** Nous recevons quantité de plaintes et d'interrogations au sujet de leurs différentes caractéristiques. Il arrive que des consommateurs ne comprennent pas les caractéristiques d'une carte de crédit donnée, par exemple les services facultatifs. Les plaintes sont une question d'un autre ordre.

**Le sénateur Greene :** Parlons-en des plaintes.

**Mme Menke :** Nous recevons des plaintes au sujet des taux d'intérêt, par exemple, et cela continue.

**Le sénateur Greene :** Ils comprennent cela.

**Mme Menke :** Oui, ils comprennent cela.

**Le sénateur Greene :** Ils comprennent, mais ils se plaignent.

**Le vice-président :** Merci de la concision de vos questions, sénateur Greene.

**Le sénateur Harb :** Il a été mentionné un peu plus tôt qu'il y avait au Canada plus de 65 millions de cartes. Le fait que nous ayons autant de cartes prouve que les citoyens du pays disposent de nombreux choix. Ma question est la suivante : compilez-vous des renseignements ou des données quant au pourcentage de personnes qui n'effectuent pas leurs paiements? Nous savons ce qu'il en est des institutions financières, comme les banques. L'ACFC dispose-t-elle de données du genre? Dans l'affirmative, pourriez-vous les fournir au comité?

**Mme Menke :** Je peux vous fournir ce que nous avons, mais nous ne recueillons pas de données portant directement là-dessus, bien que nous ayons nos sondages.

En 2006, nous avons mené un sondage auprès de la population générale. Il nous a livré quelques données intéressantes, notamment qu'environ 40 p. 100 des Canadiens, en moyenne, affichent régulièrement un solde sur leurs cartes de crédit.

L'an dernier, nous avons effectué un sondage auprès des plus jeunes. Il a révélé que ceux-ci ont tendance eux aussi à ne pas payer la totalité de leur solde. Environ 60 p. 100 d'entre eux étaient endettés. De ce nombre, près de 65 p. 100 devaient de l'argent sur leur carte de crédit.

**Le sénateur Harb :** Je pense que c'est la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante qui a comparu devant nous, ainsi que les Manufacturiers et Exportateurs du Canada. Les deux avaient effectué des sondages. Ils nous expliquaient ce qui se passe dans la communauté et le fait qu'il y ait du bon et du mauvais.

Avez-vous effectué vous-même des sondages qui pourraient nous éclairer, nous et le public, sur ce qui se passe sur le terrain? Les choses sont-elles aussi graves qu'on le pense? La situation va-t-elle s'aggraver sur la base des tendances que vous avez constatées par le passé? Que pourriez-vous nous dire afin que nous puissions être préparés?

**Ms. Menke:** Unfortunately, I can tell you very little because we have not done a survey since the one focused on youth last year.

The information we have is non-survey; it is from the contacts we receive from consumers. I am talking about complaints — people who contact our call centre or correspond with us as opposed to people going to our web site. It is my general hypothesis that those going to the web site are looking for information.

Based on the telephone calls, we have no indication from the trends in the calls that there are increasing concerns. We recently updated the interactive tool I was referencing. We have over 250 credit cards on that. There were some increases in credit card fees and also some low-interest credit cards had disappeared. Therefore, we know objectively that some things are happening. We are not seeing that activity reflected in the comments we are receiving at our agency.

**Senator Oliver:** My questions are about financial literacy. First, is financial literacy improving? Second, do you work with the Canadian Bankers Association or with Canadian bank branches in helping to promote literacy at the branches of the banks? Third, this committee is looking to develop good public policy for Canadians. What would you recommend for this committee to recommend to the government to help improve financial literacy in Canada?

**Ms. Menke:** Let me try and go through them one at a time.

Right now, we have a major survey ongoing with Statistics Canada to measure a baseline on financial literacy. That will be the first real survey. We will be surveying about 20,000 people. Therefore, we should get some very solid baseline information.

**Senator Oliver:** Young or old?

**Ms. Menke:** Across the spectrum.

Other countries have done that. I suspect our results will not be much different. However, we will wait and see what we get.

Certain indicators within some surveys we have done in the past lead me to believe that our financial literacy is not what it should be. In the credit card example, the fact that people run balances on their credit cards is a sign of the lack of financial literacy for me. I would like to see that disappear.

**Mme Menke :** Malheureusement, je ne peux vous dire que très peu de choses, car nous n'avons pas effectué de sondage depuis celui de l'an dernier, axé sur les jeunes.

Les renseignements dont nous disposons ne proviennent pas de sondages, mais bien de communications en provenance de consommateurs. Je parle ici de plaintes — des personnes qui communiquent avec notre centre d'appels ou qui correspondent avec nous, par opposition aux personnes qui se rendent sur notre site web. Mon hypothèse générale est que les personnes qui visitent notre site web sont à la recherche de renseignements.

Sur la base des appels téléphoniques, nous n'avons aucune indication, d'après les tendances constatées dans le cadre des appels, que les inquiétudes des gens sont à la hausse. Nous avons récemment mis à jour l'outil interactif dont j'ai fait état. Plus de 250 cartes de crédit qui y sont inscrites. Il y a eu certaines augmentations du côté des frais pour les cartes de crédit, et un certain nombre de cartes de crédit à faible taux d'intérêt ont quant à elles disparu. C'est ainsi que nous savons, de manière très objective, qu'il se passe certaines choses. Nous ne voyons pas cette activité reflétée dans les commentaires que nous recevons à l'agence.

**Le sénateur Oliver :** Mes questions concernent la littératie en matière financière. Premièrement, la littératie en matière financière est-elle en train de s'améliorer? Deuxièmement, travaillez-vous aux côtés de l'Association des banquiers canadiens ou de succursales bancaires canadiennes en vue d'appuyer la promotion de la littératie dans ces dernières? Troisièmement, le comité souhaite élaborer une bonne politique publique pour les Canadiens. Que suggèreriez-vous que le comité recommande au gouvernement en vue d'améliorer la littératie en matière financière au Canada?

**Mme Menke :** Je vais tenter de répondre à vos questions les unes après les autres.

Nous menons à l'heure actuelle avec Statistique Canada une enquête d'envergure visant à mesurer la littératie financière dans le but de fixer une situation de référence. Il va s'agir de la première enquête concrète. Nous allons sonder 20 000 personnes environ. Nous devrions ainsi pouvoir obtenir de très solides renseignements de base.

**Le sénateur Oliver :** Il s'agit d'un sondage auprès des jeunes ou auprès des vieux?

**Mme Menke :** Auprès de toutes les catégories d'âge.

D'autres pays l'ont fait. Je devine que nos résultats ne seront pas très différents. Nous allons cependant attendre de voir ce que nous allons obtenir.

Certains indicateurs recueillis dans le cadre de nos sondages passés m'amènent à penser que notre littératie en matière financière n'est pas ce qu'elle devrait être. Pour reprendre l'exemple des cartes de crédit, le fait que les gens ne paient pas l'intégralité du solde dû sur leurs cartes de crédit est signe, à mon sens, d'une littératie financière insuffisante. J'aimerais bien voir cela disparaître.

Second, yes, I work with Canadian bankers and any other partner I can find to improve financial literacy. For example, we have developed a program with the British Columbia Securities Commission.

We also have a specific partnership with the Canadian Bankers Association sending bankers into schools. To say they are teaching would be too strong a word. They spend about 40 minutes creating awareness of the need for financial literacy and promoting our product, The City.

We have a variety of other partnerships. For example, in each province, we have teacher champions to help us promote financial literacy. We take a multipronged approach to promote financial literacy across the country as much as possible.

I am sorry; I have forgotten your third question.

**Senator Oliver:** What would you recommend to public policy makers?

**Ms. Menke:** At the end of the day, we need to see financial literacy in the schools. I understand that I am not giving you much help with that recommendation. However, I believe it is a life skill, it should be taught in the schools and it should be taught from a young age. That is when our youth will remember it best. You learn and it stays with you for the rest of your life.

That is my ultimate objective. I would like to see more in the schools. I am trying to work on that in a variety of ways.

As a public policy recommendation, I realize it is not particularly useful for you.

[Translation]

**Senator Massicotte:** I think that we are all in agreement: the purpose of your agency is to ensure that consumers are aware of the conditions of the options they choose. The trend is not for the government to impose choices on the players in the market, but to ensure that there is healthy competition.

You believe that consumers are not sufficiently aware, the example given to illustrate this being that 40 per cent of credit card holders do not pay their balance in its entirety. You have received comments about the interest rates that are charged. The general impression is that consumers are not familiar with these rather complicated conditions. Is the issue that consumers are not aware of the lending provisions of their credit cards or is it that they are not interested or do not consider these choices to be relevant?

You mentioned your website that offers comparisons between various credit cards. There are those who visit it, but it nevertheless remains that 40 per cent of card holders owe

Deuxièmement, oui, je travaille avec les banquiers canadiens et tout autre partenaire qu'il m'est possible de trouver pour améliorer la littératie en matière financière. Par exemple, nous avons élaboré un programme avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique.

Nous avons également, avec l'Association des banquiers canadiens, un partenariat spécial dans le cadre duquel nous envoyons des banquiers dans les écoles. Dire qu'ils font de l'enseignement serait une exagération. Ils passent une quarantaine de minutes environ à sensibiliser les étudiants à la nécessité d'acquérir une littératie en matière financière et à promouvoir notre produit, La Zone.

Nous avons une variété d'autres partenariats. Par exemple, dans chaque province, nous avons des enseignants champions qui nous aident à promouvoir la littératie en matière financière. Nous avons une approche à volets multiples pour promouvoir dans toute la mesure du possible la littératie en matière financière à l'échelle du pays.

Je m'excuse, mais j'ai oublié votre troisième question.

**Le sénateur Oliver :** Que recommanderiez-vous aux auteurs de politiques publiques?

**Mme Menke :** Il nous faut, en bout de ligne, voir la littératie en matière financière enseignée dans les écoles. Je sais que je ne vous aide pas beaucoup avec cette recommandation. Cependant, j'estime qu'il s'agit d'une habileté de vie qui devrait être enseignée dans les écoles, et ce depuis un jeune âge. C'est lorsqu'on apprend quelque chose tôt dans la vie que l'on s'en souvient. Vous apprenez, et cette connaissance vous accompagne tout au long de votre vie.

Voilà mon objectif ultime. J'aimerais qu'il se fasse davantage d'enseignement de dynamique de la vie dans les écoles. Je m'efforce d'y œuvrer de diverses manières.

Je sais bien que cela ne vous est guère utile en tant que recommandation aux fins de la politique publique.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** Je pense qu'on est tous d'accord, la raison d'être de votre agence, c'est d'assurer que les consommateurs connaissent bien les conditions entourant leur choix. La mode n'est pas que le gouvernement impose des choix sur les joueurs du marché, mais de s'assurer qu'il y ait une saine compétition.

Vous pensez que les consommateurs ne sont pas assez conscients, l'exemple étant que 40 p. 100 des gens gardent un solde sur leur carte de crédit. Vous recevez plusieurs commentaires sur les intérêts chargés. On a l'impression que les consommateurs ne sont pas au courant de ces conditions un peu compliquées. Est-ce que c'est parce que le consommateur n'est pas au courant de ces conditions de prêt de cartes de crédit ou plutôt parce qu'il n'est pas intéressé ou qu'il ne trouve pas pertinent de faire ce choix?

Vous faites référence à votre site Internet qui fait une comparaison de plusieurs cartes de crédit. Il y a des visites, mais il reste que 40 p. 100 des détenteurs ont un solde. C'est peut-être

money on their credit cards. Perhaps it is because it is more convenient; it is easier to have a balance on your credit card than to seek out a bank loan. Is it really a matter of transparency or of knowledge or of choice on the part of the consumer?

**Ms. Menke:** You are asking me to speculate. I cannot respond to your question with facts. Indeed, I do not have any facts in support of an answer.

We might have a better answer once the survey has been completed. But, for the time being, it really is a matter of speculation.

I imagine that it always comes back to the issue of financial literacy, which is important. It is important that people understand that owing money on a credit card is very costly. And if they are unable to regularly pay off their balance, then it would be in their interest to look for something else. What I try to do, first and foremost, is help people understand that this is important.

The youth survey we carried out comes to mind. It was really very interesting to see that young people, though quite well educated, are only paying the minimum amount. They do not seem to realize the cost of the privilege of only having to pay the minimum. It really is a matter of opening their eyes.

**Senator Massicotte:** If you take your typical consumer, I hear frustrating comments, but not about the interest rates. We think that they are not aware. We hear a lot of comments about the fact that if you do not pay on time, you will pay interest from the very first day.

Based on what you know, are consumers aware of these rather harsh conditions for non-payment of the balance, if you are one or two days late?

**Ms. Menke:** I am unable to answer your question with facts; quite frankly, it would be pure speculation. It is difficult to say if they are very informed about the rules pertaining to the grace periods or not. I cannot clearly say.

**Senator Massicotte:** Do you think that we should force the companies to be clear with consumers with regard to these conditions? Should more of an effort be made in this regard?

**Ms. Menke:** In my opinion, and it is one of the things that I am promoting with all of the financial institutions I am working with, there is a need to make the conditions that apply to all of their financial products clearer, more transparent and easier to understand. Clarity is always a good thing. Am I able to draw a link? I cannot say if I can draw a link, but I presume that if the information were even clearer, it would be easier still for people to understand and make enlightened choices.

[English]

**Senator Moore:** Regarding your comments and questions on financial literacy, it always makes me feel we are pointing the finger back to the consumer who does not understand. You

parce que c'est plus efficace, c'est plus facile d'avoir un solde sur une carte de crédit que de chercher un prêt bancaire. Est-ce vraiment une question de transparence ou de connaissance ou de choix du consommateur?

**Mme Menke :** Vous me demandez de spéculer. Je ne peux pas répondre à votre question avec des faits. Actuellement, je n'ai pas de faits pour soutenir une réponse.

On aura peut-être une meilleure réponse une fois que le sondage aura été complété. Mais pour l'instant, c'est vraiment une question de spéculation.

J'estime que cela revient toujours à une éducation financière qui est importante. Il est important que les gens comprennent qu'un solde sur leur carte de crédit leur coûte très cher. Et s'ils ne sont pas en mesure de payer régulièrement leur solde, il serait préférable d'aller dans un autre domaine. Et j'essaie de privilégier d'abord et avant tout de faire comprendre aux gens que c'est important.

Je pense au sondage que nous avons fait auprès des jeunes. C'était vraiment très intéressant de voir des jeunes, assez bien instruits, mais qui paient seulement leur minimum sans plus. Ils ne semblent pas se rendre compte du coût du privilège de ne payer que le minimum. C'est vraiment une question d'ouvrir les yeux davantage.

**Le sénateur Massicotte :** Le consommateur typique, j'entends des commentaires frustrants, pas du point de vue des taux d'intérêt, on pense qu'ils ne le savent pas. On entend beaucoup de commentaires sur le fait que si vous ne payez pas à temps, vous payez l'intérêt à partir du départ.

Selon vos connaissances, les consommateurs sont-ils au courant de ces conditions un peu sévères pour le non-paiement du solde, si on est un ou deux jours en retard?

**Mme Menke :** Je ne peux pas vraiment répondre à votre question avec des faits, franchement je ne ferais que spéculer. C'est difficile de dire s'ils sont très au courant des règles de périodes de grâce ou non, je ne peux pas le dire clairement.

**Le sénateur Massicotte :** Pensez-vous qu'on devrait forcer les compagnies à être plus claires avec le consommateur sur ces conditions? Est-ce qu'on devrait faire plus d'efforts?

**Mme Menke :** À mon avis et c'est une des choses que je suis en train de promouvoir auprès de toutes les institutions financières avec lesquelles je travaille, c'est de rendre plus clair, plus transparent, plus facile à comprendre les conditions afférentes à tous leurs produits financiers. La clarté est toujours bonne. Est-ce que je peux faire un lien? Je ne peux pas vous dire que je peux faire un lien, mais je présume que dans la mesure où les renseignements sont encore plus clairs, ce serait encore plus facile et les gens seront plus en mesure de faire un choix plus éclairé.

[Traduction]

**Le sénateur Moore :** Pour ce qui est de vos commentaires et questions relativement à la littératie en matière financière, cela me fait toujours l'impression que nous sommes en train de pointer du

mentioned on page 2 of your remarks that you ensure compliance by federally-regulated financial institutions with the consumer provisions in their legislation.

Do you do anything like institutional literacy? Are you trying to impress upon the financial institutions, who may issue credit facilities, cards or whatever, the importance of how they frame their marketing and how they must make clear to the consumers what the provisional features are?

**Ms. Menke:** In my remarks to financial institutions, I am always pressing upon them the importance of clear and straightforward disclosure.

We live in a regime of disclosure, primarily. On the one hand, the financial institutions disclose to consumers; on the other hand, the consumers need to be able to deal with the information they receive from financial institutions.

I am trying to promote clear and more straightforward disclosure all the time. I think it is an important thing.

**Senator Moore:** Is there legislative authority to do that, to assert your office?

**Ms. Menke:** Yes.

**Senator Moore:** There is nothing you need from this committee to recommend for you; you have what you need to do that.

**Ms. Menke:** There are always ways to improve and we are working on that. We are a relatively new agency, so I am being an apologist now. As we learn, we push further with the legislation and that is one thing we are doing.

In terms of clearness, there is a requirement in the regulations for clear and straightforward language and we are pushing that a little bit harder with the institutions now.

There are other things about the regulations that I would like to see — you wanted recommendations. I would love to see our regulatory framework be more principles-based. It is very directive right now. If it were more principles-based, it would be more supple and adjustable as times change. As we have seen, financial products come and go quickly and it would be useful if we were more principles-based.

**Senator Moore:** I have a question with respect to your compliance role. With the downturn in the economy — increased late payments, defaults — I have read in the financial papers of the United States that the banks there are increasing

doigt le consommateur, qui ne comprend pas. Vous mentionnez à la page 2 de la version française de votre déclaration que vous assurez la conformité des institutions sous réglementation fédérale aux dispositions visant les consommateurs des lois qui leur sont applicables.

Faites-vous du travail sur le plan de la littératie institutionnelle? Vous efforcez-vous de convaincre les institutions financières pouvant émettre des cartes de crédit ou autres, de l'importance de la façon dont elles conçoivent leurs campagnes de marketing et de la nécessité pour elles d'expliquer clairement aux consommateurs quelles sont les différentes caractéristiques de leurs programmes?

**Mme Menke :** Lorsque je m'adresse aux institutions financières, j'insiste toujours auprès d'elles sur l'importance d'une communication claire et directe de renseignements.

Nous vivons principalement en régime de communication. D'un côté, les institutions financières communiquent aux consommateurs; de l'autre, les consommateurs doivent être en mesure de comprendre les renseignements qu'ils reçoivent des institutions financières.

Je m'efforce de promouvoir une communication claire et plus directe en tout temps. J'estime que la chose est importante.

**Le sénateur Moore :** Avez-vous le pouvoir législatif de faire cela, de vous affirmer?

**Mme Menke :** Oui.

**Le sénateur Moore :** Il n'est nul besoin que le comité recommande quelque chose pour vous; vous avez tout ce qu'il vous faut pour agir.

**Mme Menke :** Il y a toujours moyen d'apporter des améliorations, et nous y travaillons. Nous sommes une agence relativement nouvelle, alors il nous faut votre indulgence. Au fur et à mesure que nous apprenons, nous poussons plus loin avec la loi, et c'est là l'une des choses que nous faisons.

En ce qui concerne la clarté, le règlement exige l'utilisation de langage clair et direct et nous insistons maintenant en la matière un petit peu plus fort auprès des institutions.

Il y a un certain nombre d'autres aspects du règlement que j'aimerais voir — vous vouliez des recommandations. Cela me plairait énormément de voir notre cadre de réglementation davantage axé sur des principes. Il est à l'heure actuelle très directif. S'il s'appuyait davantage sur des principes il serait plus souple et pourrait être mieux adapté à l'évolution de la situation. Comme nous avons pu le constater, les produits financiers vont et viennent à vive allure, et cela aiderait si le tout était davantage fondé sur des principes.

**Le sénateur Moore :** J'ai une question au sujet de votre rôle en matière de maintien de l'observance. Avec le fléchissement économique — accompagné de paiements tardifs, de défauts de paiement —, j'ai lu dans les journaux financiers américains que les

fees and rates. Are you monitoring the situation in Canada to ensure that is not happening here and creating a further burden on distressed consumers who are in those situations?

**Ms. Menke:** We monitor credit card interest rates and credit card fees. We regularly update our interactive tool that I was referring to. We do a lot of monitoring, and every half year we do a major monitoring exercise.

Do I ensure that such action does not happen? No. I have no authority to deal with fees or rates. All I can do is inform.

**Senator Moore:** Are you paying more attention today than you did six months ago? Are you doing it more regularly than every six months, in view of the economic situation?

**Ms. Menke:** We are regularly updating when something significant comes in.

We automatically contact the industry every six months, but in between, they contact us, too. They find our credit card tool quite helpful. They are busy telling us when they make changes as well. We make changes whenever we find out, but once every six months we do an update and we go out to them to find out what is changed.

[Translation]

**Senator Fox:** There is a trade practice that I have always failed to understand. I see that you have a tool that allows users to compare more than 250 credit cards, and these people should normally be drawn to the least costly among them. I do not understand how there can be 250 credit cards with much lower rates.

Have you done comparisons of business practices where the store offers furniture or refrigerators with zero cash down, zero interest, zero fees, and if you pay cash there is no advantage for you? Would you have a comment to make on this type of situation? I find it rather perverse to think that if you pay the entire amount, you are paying in part for those consumers who opt for a 36-month payment plan, and I really do not see that there is any freebee.

**Ms. Menke:** There is no freebee.

**Senator Fox:** Have you ever compared this type of thing with credit cards, to see if it is a good practice or not?

banques américaines sont en train d'augmenter les frais et les taux d'intérêt. Êtes-vous en train de surveiller la situation au Canada pour veiller à ce que cela n'arrive pas ici, ce qui viendrait alourdir encore le fardeau des consommateurs en détresse, qui sont déjà aux prises avec ces difficultés?

**Mme Menke :** Nous surveillons les taux d'intérêt sur les cartes de crédit et les frais de cartes de crédit. Nous mettons régulièrement à jour notre outil interactif dont j'ai fait état. Nous faisons beaucoup de surveillance, et nous entreprenons tous les six mois un exercice de contrôle d'envergure.

Puis-je garantir que de telles choses ne se produiront pas? Non. Je n'ai aucun pouvoir en ce qui concerne les frais ou les taux. Tout ce que je peux faire, c'est informer les gens.

**Le sénateur Moore :** Prêtez-vous davantage attention à la situation qu'il y a de cela six mois? Effectuez-vous des contrôles plus régulièrement qu'aux six mois, compte tenu de la situation économique?

**Mme Menke :** Nous faisons régulièrement des mises à jour, dès que se produit quelque chose de significatif.

Nous contactons automatiquement le secteur tous les six mois, mais, dans l'intervalle, celui-ci nous contacte lui aussi. Il trouve très utile notre outil sur les cartes de crédit. Il s'occupe également de nous le faire savoir lorsqu'il apporte des changements. Nous apportons des changements dès que nous obtenons des renseignements, mais nous effectuons des mises à jour aux six mois et prenons les devants pour nous renseigner auprès du secteur pour savoir ce qui a changé.

[Français]

**Le sénateur Fox :** Une pratique commerciale m'a toujours laissé un peu sur mon appétit dans mon questionnement. Je vois que vous avez un outil qui permet aux utilisateurs de comparer plus de 250 cartes de crédit et normalement ces gens devraient tous aller vers la carte de crédit la moins chère. Je ne comprends pas qu'il puisse y avoir 250 cartes de crédit avec des taux beaucoup moins chers.

Est-ce que vous avez fait des comparaisons des pratiques commerciales où le magasin offre d'acheter des meubles ou des réfrigérateurs à zéro dollar comptant, zéro dollar d'intérêt, zéro dollar de frais et par ailleurs, si vous payez comptant, vous n'avez aucun avantage? Avez-vous un commentaire sur ce genre de situations? Cela me paraît particulièrement inique de penser que si vous payez le montant total, que vous soyez appelé à payer un peu pour les consommateurs qui prennent un plan de 36 mois, je ne pense pas vraiment qu'il y ait de cadeau.

**Mme Menke :** Il n'y a pas de cadeau.

**Le sénateur Fox :** Est-ce que vous avez déjà comparé ce genre de choses avec les cartes de crédit à savoir si c'est une bonne pratique ou non?



**Ms. Menke:** It is not a practice that we have studied because you are talking about the practices of some retailers and not the practices of financial institutions. I am limited to looking at what financial institutions are doing, and I therefore have never looked at that.

[English]

**Senator Tkachuk:** As a bit of follow up to what Senator Fox was talking about, you mentioned that people leave a balance on their credit card and do not realize how much it costs sometimes or all the time — I am not sure which.

We spend a lot of money on education in this country. We put most of our kids through university or tech school, and you are telling me they do not know the difference between 19 per cent, 4 per cent, 28 per cent and 6 per cent? Is it because they are buying a package rather than a credit card?

They are buying the credit card, plus the insurance and the trip to Hawaii they hope to get from the points. They are buying all those upload charges with the full intention that they will always pay the credit card at the end of the month and never have to pay the interest. However, they are only human and sometimes they do not. Can we stop people from being human?

**Ms. Menke:** I hope not.

**Senator Tkachuk:** That is my point. I do not get that the consumer does not know the difference on these interest rates, especially when they are educated. When you go to university, you get credit cards every day. They know what they are getting; they are not slow. They know exactly what they are getting.

**Ms. Menke:** Their parents pay.

**Senator Tkachuk:** Their parents might pay. Nonetheless, if they are responsible, it is a good way to establish credit so they can lease a car when they graduate and all the rest of the good stuff. Do you have statistics to show they do not know? Or is it that they do know and they buy something else and let it slide, make a mistake and get into trouble and do not know how to fix it?

**Senator Massicotte:** What credit card do you use, Senator Tkachuk?

**Senator Tkachuk:** I use a 28 per cent credit card.

I never pay any interest because I pay off the card each month. I use an American Express card because it gives me one point, and that is why people do that.

**Ms. Menke:** You have pointed out what happens, which comes back to what Senator Fox talked about. People make choices. Different cards have different attributes and people make choices on that basis. The information from 2006 is that 40 per cent of

**Mme Menke :** Ce n'est pas une pratique que nous avons étudiée parce que là vous parlez des pratiques des marchands et non pas des pratiques des institutions financières. Je suis limitée à regarder ce que font les institutions financières, donc je n'ai jamais regardé cela.

[Traduction]

**Le sénateur Tkachuk :** Pour poursuivre plus loin la discussion au sujet de ce dont parlait le sénateur Fox, vous avez mentionné le fait que certaines personnes ne règlent pas la totalité de leur solde sur leur carte de crédit et ne se rendent pas compte de ce que cela leur coûte, à l'occasion ou tout le temps — je ne sais trop.

Nous dépensons dans ce pays beaucoup d'argent sur l'éducation. La plupart de nos enfants terminent l'université ou un programme de collège technique, et vous me dites qu'ils ne savent pas faire la différence entre 19 p. 100, 4 p. 100, 28 p. 100 et 6 p. 100? Est-ce parce qu'ils achètent un bouquet de services plutôt qu'une simple carte de crédit?

Ils achètent la carte de crédit, plus les assurances et le voyage à Hawaï qu'ils espèrent pouvoir faire grâce aux points. Ils achètent tous ces ajouts en ayant la ferme intention de toujours payer le solde sur la carte de crédit à la fin du mois et de ne jamais avoir à payer d'intérêts. Or, ce sont des humains comme tout le monde et il leur arrive de ne pas faire ce qui était prévu. Pouvons-nous empêcher les gens d'être humains?

**Mme Menke :** J'espère que non.

**Le sénateur Tkachuk :** Justement. Je ne peux pas croire que le consommateur ne sache pas faire la différence entre ces taux d'intérêt, surtout lorsqu'il est instruit. Lorsque vous allez à l'université, on vous propose des cartes de crédit tous les jours. Les gens savent ce qu'ils ont; ils ne sont pas lents. Ils savent exactement ce qu'ils obtiennent.

**Mme Menke :** Ce sont leurs parents qui payent.

**Le sénateur Tkachuk :** Leurs parents paient peut-être. Néanmoins, s'ils sont responsables, c'est une bonne façon d'établir leur crédit, afin de pouvoir louer une voiture une fois les études terminées ou de faire d'autres belles choses. Avez-vous des statistiques montrant qu'ils ne sont pas au courant? Ou bien le problème est-il qu'ils sont très au courant, mais ils achètent autre chose et laissent faire, se trompent, s'enfoncent et ne savent pas comment s'en sortir?

**Le sénateur Massicotte :** Quelle carte de crédit utilisez-vous, sénateur Tkachuk?

**Le sénateur Tkachuk :** J'utilise une carte de crédit pour laquelle le taux d'intérêt est de 28 p. 100.

Je ne paie jamais d'intérêt car je règle mon solde sur la carte chaque mois. J'utilise une carte American Express parce qu'elle me donne un point, et c'est ce qui motive les autres à utiliser ces cartes.

**Mme Menke :** Vous avez souligné ce qui arrive, ce qui nous ramène à ce dont parlait le sénateur Fox. Les gens font des choix. Différentes cartes présentent différentes caractéristiques et les gens font leur choix sur cette base. Les données de 2006 indiquent

people regularly run a balance. With young people, roughly the same percentage regularly run a balance on their card and tend to pay the minimum amount due. That is the information I have.

Why are they doing that? I cannot answer that question for you. My only concern is that if they need to borrow money, there are less expensive ways of doing it that they might not know about. That is where the financial literacy and education come in, to ensure that they understand the differences between the various products available and where they come from. That is why I want to promote financial literacy. I do not know why they are doing it. Perhaps it is a purely conscious decision and they are happy with it. However, perhaps they are just not thinking about it.

**Senator Ringuette:** I have in front of me a few ad mails that I received last week. Are you looking into the mass marketing by MasterCard and Visa in respect of supplying non-solicited credit cards? The ads say, "You are guaranteed a new Capital One MasterCard with a credit limit of up to \$6,000 and no annual fee and only pay 3 per cent of your balance or ten dollars."

**Senator Tkachuk:** You have never done that?

**Senator Ringuette:** I have not done that. I come from New Brunswick, so I have a different perspective. You are either an eastern politician or a western politician.

Do you look at these ads in terms of educating consumers? Do you talk to your banker friends that you want to assist in educating financially the population? Do you look at these?

**Ms. Menke:** Absolutely. We have been working with MasterCard to develop a model application form because MasterCard is interested in ensuring that people understand what they are getting into when they sign up for a credit card. Neither MasterCard nor I is in a position to force any particular model of disclosure upon them but we very much encourage clear and complete disclosure.

If you want me to take a look at those, please send them to me. I cannot comment on those because I have not seen them. As a general rule, we have not seen serious problems with disclosure, but whether I like the disclosure and the style is a different story. As a general rule, there are no problems with disclosure. I have not seen the form of mass marketing that you have today, senator.

**Senator Ringuette:** It is from MasterCard.

**Ms. Menke:** It is a bank generated ad, I assume.

**Senator Ringuette:** The credit card companies and the banks work in cooperation.

que 40 p. 100 des gens affichent régulièrement un solde impayé sur leurs cartes. Chez les jeunes gens, à peu près le même pourcentage affiche régulièrement un solde et a tendance à payer le montant minimal. Voilà ce que me disent les données dont je dispose.

Pourquoi font-ils cela? Je ne peux pas répondre à cette question pour vous. Mon seul souci est que s'il leur faut emprunter de l'argent, il existe des moyens moins coûteux de le faire et dont ils ne sont peut-être pas au courant. C'est là qu'interviennent littératie et éducation en matière financière, afin de veiller à ce qu'ils comprennent les différences entre les différents produits disponibles et qui les offre. C'est pourquoi je veux faire la promotion de la littératie financière. Je ne sais pas pourquoi ils agissent comme ils le font. Peut-être qu'il s'agit d'une décision parfaitement consciente et qu'ils en sont satisfaits. Cependant, peut-être qu'ils n'y réfléchissent tout simplement pas.

**Le sénateur Ringuette :** J'ai ici quelques exemples de courrier publicitaire que j'ai reçu la semaine dernière. Allez-vous examiner le marketing de masse fait par MasterCard et Visa, qui offrent des cartes de crédit non sollicitées? Les publicités disent « Nous vous garantissons une nouvelle carte MasterCard Capital One avec une limite de crédit de jusqu'à 6 000 \$, sans frais annuels, et vous n'aurez à payer que 3 p. 100 de votre solde ou 10 \$ ».

**Le sénateur Tkachuk :** Avez-vous déjà fait cela?

**Le sénateur Ringuette :** Je n'ai jamais fait cela. Je viens du Nouveau-Brunswick, alors ma perspective est différente. Vous êtes ou un politicien de l'Est ou un politicien de l'Ouest.

Examinez-vous ces annonces en vue d'éduquer les consommateurs? Vous entretenez-vous avec vos amis banquiers que vous voulez aider à éduquer la population en matière financière? Examinez-vous ces choses?

**Mme Menke :** Absolument. Nous œuvrons avec MasterCard à l'élaboration d'un formulaire de demande type, car MasterCard souhaite s'assurer que les gens comprennent ce à quoi ils s'engagent lorsqu'ils font une demande de carte de crédit. Ni MasterCard ni moi-même sommes en mesure d'imposer quelque modèle de communication de renseignements que ce soit, mais nous favorisons une divulgation aussi claire et complète que possible.

Si vous voulez que j'examine ces publicités, faites-les moi parvenir. Je ne peux pas me prononcer sur celles-là, car je ne les ai pas vues. De manière générale, nous n'avons pas relevé de problèmes graves en matière de communication; quant à savoir si j'aime la communication qui est faite et le style utilisé, il s'agit là d'une tout autre histoire. En règle générale, il n'y a pas de problèmes de communication de renseignements. Je n'ai pas vu le genre d'outil de marketing de masse que vous avez apporté ici aujourd'hui, madame le sénateur.

**Le sénateur Ringuette :** Cela vient de MasterCard.

**Mme Menke :** Je suppose qu'il s'agit de publicité qui provient d'une banque.

**Le sénateur Ringuette :** Les compagnies de carte de crédit et les banques travaillent ensemble.

My second question is: If the default rate on credit cards or lines of credit were at 1 per cent, would you consider that low in your experience with the banking community?

**Ms. Menke:** I do not look at those kinds of numbers from that perspective, so I cannot comment on that, quite frankly.

**Senator Ringuette:** You commented that 40 per cent of people run a balance on their credit cards. I thought that because you know that percentage, you might know the default rate.

**Ms. Menke:** I am afraid I do not know it because I have never asked that question.

**Senator Ringuette:** The default rate is 1 per cent as of January 31. The information can be found on the Canadian Bankers Association website.

A few years ago, I had a visit from a banking institution with regard to their financial literacy program in high schools. It truly is a good program. I find that it lacks a bit of realism when a person says that a balance on a credit card indicates a lack of financial literacy. I know people in my area who are on fixed incomes of \$10,000 to \$11,000 per year. They must be financial wizards to live on that little money each year. Many of these people live on such a meagre income because when they go to their financial institution, they cannot get a line of credit because they do not have enough income. What other choice is there? The credit card. During the winter months, the most expensive time to live because of energy costs, they have no other choice but to use their credit cards. When May comes, they begin to be able to pay the interest on the principal and continue on.

I am somewhat offended when, knowing the reality of life for many millions of Canadians, the interpretation given to people with balances on their credit card is that they lack financial literacy. From my perspective, we are not living up to our responsibility to help our peers. They are certainly much more financially literate than I am because they are able to survive on such a meagre income.

Perhaps you are not taking kindly to my comments but when you generalize in speaking about Canadian credit card users, who only have a 1 per cent default rate, and say that there is a lack of financial literacy, I am offended. It does not take account of, for example, the reality of many students living in downtown Halifax. It is pretty tough for them, given the tuition fees they have to pay, to make ends meet until the end of April or early May until they can find a summer job.

Ma question est la suivante : si le taux de défaillance pour les cartes de crédit ou les lignes de crédit était de 1 p. 100, ce niveau serait-il faible dans le contexte de ce que vous avez constaté dans le secteur bancaire?

**Mme Menke :** Je n'examine ces genres de chiffres de ce point de vue-là, alors je ne peux bien franchement pas me prononcer là-dessus.

**Le sénateur Ringuette :** Vous avez dit que 40 p. 100 des gens ne règlent pas la totalité de leur solde de carte de crédit. Je croyais que, vu que vous connaissez ce pourcentage-là, vous connaissiez peut-être également le taux de défaillance.

**Mme Menke :** Je ne le connais malheureusement pas, car je n'ai jamais posé cette question.

**Le sénateur Ringuette :** Le taux de défaillance était de 1 p. 100 le 31 janvier. Vous trouverez ce renseignement sur le site web de l'Association des banquiers canadiens.

Il y a quelques années, j'ai eu la visite d'une institution bancaire au sujet de son programme de littératie en matière financière dans les écoles secondaires. Il s'agit vraiment d'un bon programme. Je trouve que cela manque un petit peu de réalisme que de dire que le fait qu'il y ait un solde sur une carte de crédit indique un manque de littératie financière. Je connais des gens dans ma région qui ont des revenus fixes de 10 000 \$ ou 11 000 \$ par an. Ce doit être des génies de la finance pour pouvoir vivre avec aussi peu d'argent chaque année. Nombre de ces personnes doivent se débrouiller avec un si maigre revenu parce que lorsqu'elles font appel à leurs institutions financières, elles ne peuvent pas obtenir une ligne de crédit du fait de ne pas avoir un revenu suffisant. Quel autre choix y a-t-il? La carte de crédit. Pendant les mois d'hiver, la période où le coût de la vie est le plus élevé du fait du coût de l'énergie, ces personnes n'ont d'autre choix que d'utiliser leur carte de crédit. Lorsqu'arrive le mois de mai, elles commencent à pouvoir payer les intérêts sur le principal et à remonter la pente.

Je suis quelque peu offensée, connaissant la réalité de la vie de plusieurs millions de Canadiens, lorsque l'interprétation qu'on donne dans le cas des personnes qui traînent un solde sur leur carte de crédit est qu'elles ont des connaissances insuffisantes en matière financière. De mon point de vue, nous ne nous acquittons pas de notre responsabilité d'aider nos pairs. Ces personnes ont certainement de meilleures connaissances financières que moi, car elles parviennent à survivre avec leur piètre revenu.

Peut-être que vous n'appréciez pas beaucoup mes commentaires, mais lorsque vous généralisez en parlant des utilisateurs canadiens de cartes de crédit, qui n'accusent qu'un taux de défaillance de 1 p. 100, et dites qu'il y a un manque de littératie financière, je suis offensée. Cela ne tient pas compte, par exemple, de la réalité de nombreux étudiants vivant dans le centre-ville de Halifax. Il leur est plutôt difficile, compte tenu des frais d'inscription qu'ils doivent payer, de joindre les deux bouts jusqu'à fin avril ou début mai, lorsqu'ils peuvent se trouver un emploi d'été.

When you talk about lines of credit or credit cards, the means is different, but the product is the same. As we can see, one product is also easier to access than the other. Why is that?

I am happy that the Competition Bureau is looking into some of the major irregularities in the system currently. Maybe a few others from our banking community should also be reviewed.

For your information, there is only a 1 per cent default on credit card balances in Canada compared to our neighbour south of the border.

**Ms. Menke:** If I may —

**Senator Ringuette:** I think there is a lot to respond to.

**The Deputy Chair:** I do not think there was a question, but I think Ms. Menke should respond and I have a response as well.

**Ms. Menke:** I certainly did not mean to offend. The only point I was trying to make when I say that people regularly carry a balance on their credit card are not using their money very efficiently. They would have a lot more disposable income if they managed their money differently. That is the context in which I was discussing financial literacy. That is all. It was not meant to be offensive. On the contrary, our information points to the fact that people are not using their credit cards as well or as appropriately as they should be.

To carry a balance once in a while is fine. However, if they are using it on a regular basis, they are not getting the best from their own money.

**The Deputy Chair:** Thank you, Ms. Menke. I want to add to what you said. You are constrained to operate within your mandate. I must assume if that mandate were to change, then you would act accordingly.

If there are no other questions, I have three or four, unless somebody else wants to go first.

My first question is, to what extent are the skills you teach in The City transferable to the web so young people across Canada could take advantage of that tool or another interactive tool to gain financial literacy through games? I think, for instance, of a game like SimCity, which many young people — and older people — play. That requires significant financial acumen and thinking.

Could that kind of programming be adapted along the lines of The City and the 40-minute program the Royal Bank — and other banks as well — has been operating voluntarily? Most of our young people are computer literate and would be happy to play that kind of game.

Lorsque vous parlez de lignes de crédit ou de cartes de crédit, le moyen est différent, mais le produit est le même. Comme nous pouvons le constater, l'un des produits est également plus facile à obtenir que l'autre. Comment cela se fait-il?

Je suis heureuse que le Bureau de la concurrence soit en train de se pencher sur certaines des grosses irrégularités qui existent dans le régime actuel. Peut-être qu'il conviendrait d'examiner également certaines de celles que l'on retrouve dans le secteur bancaire.

Pour votre gouverne, le taux de défaillance sur les soldes de cartes de crédit au Canada n'est que de 1 p. 100, et il y aurait lieu de comparer cela à la situation chez notre voisin du Sud.

**Mme Menke :** Si vous permettez...

**Le sénateur Ringuette :** Je pense qu'il y a là beaucoup de matière qui mérite des réponses.

**Le vice-président :** Je ne pense pas qu'il y ait eu là de question, mais je crois que Mme Menke devrait répondre, et j'ai moi aussi une réponse.

**Mme Menke :** Je n'ai certainement pas voulu offenser quiconque. Tout ce que j'ai essayé de dire lorsque j'ai parlé des personnes qui ont régulièrement un solde sur leur carte de crédit est qu'elles n'utilisent pas leur argent de manière très efficiente. Elles auraient un revenu disponible de beaucoup supérieur si elles géraient différemment leur argent. Voilà dans quel contexte je parlais de littératie en matière financière. C'est tout. Je ne voulais offenser personne. Bien au contraire, nos renseignements font ressortir le fait que les gens n'utilisent pas leurs cartes de crédit aussi bien ou aussi efficacement qu'ils le pourraient.

Traîner de temps à autre un solde sur sa carte, cela se comprend. Cependant, si les gens font cela de manière régulière, ils sont loin d'optimiser leur argent.

**Le vice-président :** Merci, madame Menke. J'aimerais ajouter quelque chose à ce que vous avez dit. Vous êtes limitée dans ce que vous pouvez faire par votre mandat. Il me faut supposer que si ce mandat changeait, vous agiriez en conséquence.

Si personne d'autre n'a de questions, j'en aurais trois ou quatre à poser, à moins que quelqu'un d'autre veuille intervenir au préalable.

Ma première question est la suivante. Dans quelle mesure les aptitudes que vous enseignez dans le cadre du programme La Zone seraient-elles transférables au web, afin que les jeunes gens de partout au pays puissent bénéficier de cet outil ou d'un autre outil interactif pour acquérir une littératie financière au moyen de jeux? Je songe, par exemple, à un jeu comme SimCity, auquel jouent de nombreux jeunes, et des personnes plus âgées également. Ce jeu requiert une acuité et des connaissances financières considérables.

Ce genre de programme pourrait-il être adapté en s'inspirant de La Zone et du programme de 40 minutes que la Banque Royale — et c'est le cas d'autres banques également — offre de sa propre initiative? Nombre de nos jeunes gens sont versés en informatique et seraient tout contents de jouer à ce genre de jeu.

**Ms. Menke:** The City is in an interactive form on the web and the web address is [www.themoneybelt.gc.ca](http://www.themoneybelt.gc.ca).

[*Translation*]

Or the money belt.

**The Deputy Chair:** It is in both languages.

**Ms. Menke:** And it somewhat varies from province to province, but it is more geared to teachers than to students. Indeed, it has been designed to interest young people aged 15 to 18, it is very accessible on the Internet and we would like to see people take a look at it and educate themselves.

[*English*]

**The Deputy Chair:** What are you able to do to publicize that it is available?

**Ms. Menke:** We have a significant campaign ongoing in each of the provinces through teacher champions trying to reach high school teachers in the business and commerce fields. That is where much of the space is within the curriculum to teach the program and that is where we are primarily focused.

**The Deputy Chair:** Over the years, the insurance industry, at the instigation of the Canadian Bar Association and its committee on which I sat at the time, developed a program of clear and simple language in an insurance contract. Instead of using a complex contract that requires a PhD in law to understand, they are using language that people who are not lawyers are readily able to understand.

Have you made any attempt to encourage — I know you cannot do more than that — the use of plain language contracts in a typeset that is larger than 4 points?

**Ms. Menke:** Yes. I was referring to this MasterCard application form. It is very much in that line. We will be pursuing that further with all the institutions to try to get them on board.

I cannot deal with their contracts, but I can deal with their disclosure. We are trying to encourage disclosure, not only in terms of language, but also in presentation.

**The Deputy Chair:** This is my last question regarding disclosure. All the contracts that I have seen with credit card companies allow the issuing bank to change the terms upon notice at will. This is the only contract in the western hemisphere that can be unilaterally changed by one of the co-contracting parties. Do you have any observations on that?

**Mme Menke :** Le programme La Zone est un programme interactif offert sur le web, et l'adresse du site est [w.w.w.laclikeyconomik.gc.ca](http://w.w.w.laclikeyconomik.gc.ca).

[*Français*]

Ou la clé économique.

**Le vice-président :** C'est dans les deux langues.

**Mme Menke :** Et cela varie un peu selon les provinces, mais c'est plutôt pour les professeurs que pour les étudiants. Effectivement, c'est fait pour être très intéressant pour un groupe de 15 à 18 ans et c'est très accessible sur l'Internet et nous souhaitons que les gens aillent voir cela et s'instruisent.

[*Traduction*]

**Le vice-président :** Que pouvez-vous faire pour promouvoir ce qui est disponible?

**Mme Menke :** Nous avons dans chacune des provinces une campagne d'envergure dans le cadre de laquelle des champions s'efforcent de rallier à la cause des enseignants de niveau secondaire spécialisés dans les affaires et le commerce. C'est là qu'il y a de la place à l'intérieur des programmes de cours pour enseigner cette matière et c'est là-dessus que nous mettons surtout l'accent.

**Le vice-président :** Au fil des ans, le secteur des assurances, à l'instigation de l'Association du Barreau canadien et du comité auquel je siégeais à l'époque, a élaboré un programme axé sur l'emploi de langage simple et clair dans les contrats d'assurance. Au lieu d'utiliser un contrat complexe exigeant, pour le comprendre, un doctorat en droit, le secteur des assurances utilise un langage que les non-juristes peuvent facilement comprendre.

Avez-vous fait quelque tentative pour encourager — je sais que vous ne pouvez pas faire plus que cela — l'utilisation de contrats en langage clair, et imprimés en utilisant des caractères d'une grosseur supérieure à quatre points?

**Mme Menke :** Oui. J'ai mentionné ce formulaire de demande de MasterCard. Il correspond tout à fait à ce que vous dites. Nous allons poursuivre cela plus avant avec l'ensemble des institutions pour essayer de les convaincre de faire de même.

Je ne peux pas intervenir en ce qui concerne leurs contrats, mais je peux intervenir en ce qui concerne leur communication de renseignements. Nous essayons d'encourager la communication, et interviennent non seulement le langage utilisé, mais également la présentation.

**Le vice-président :** J'en arrive à ma dernière question concernant la communication. Tous les contrats de compagnies de cartes de crédit que j'aie pu voir autorisent la banque émettrice à modifier les conditions comme bon lui semble, avec préavis. Ce sont les seuls contrats dans l'hémisphère occidental qui puissent être modifiés de manière unilatérale par l'une des parties contractantes. Auriez-vous quelque observation à faire là-dessus?

I ask that because many consumers do not understand when they sign their application that this may happen and when it does happen, it is frequently the case, they do not know it happened.

**Ms. Menke:** They have to be informed when the terms are changed and they are informed. This is a “contrat d’adhésion” you are talking about. Unfortunately, it is not the only “contrat d’adhésion” that has that kind of term. There is nothing to stop it. They have to inform consumers and they do that. The effectiveness of that information is a debatable question.

**The Deputy Chair:** Is that a function of the clarity of the information?

**Ms. Menke:** Sometimes it is a variety of things. It is presentation and clarity. I will be working on that to try to improve it.

[Translation]

**Senator Hervieux-Payette:** In the area of telecommunications, when you subscribe to a service, you can be required to take the entire service or to indicate that you accept the new service. Might the situation not be able to be the same in this instance, in other words that when the rate or the conditions change, you be obliged to subscribe a second time or to give your specific acceptance of the new measures, given that this is already being done in other areas?

**Ms. Menke:** It is a possibility.

**Senator Hervieux-Payette:** It is important to look at that because when you receive the notice, it is very wordy, you are told about various clauses et cetera. I think it would be important for people to say: “We will look at this, we will consult your website and we will find a better deal, because this is just too easy”.

**Ms. Menke:** This is why we are promoting our interactive tool, because, indeed, there are comparisons between more than 250 cards. They do not all have the same interest rate nor the same conditions attached to them. It is important that people know this when they receive these notices. This is something they do not like. They have a tool to try and find something that would suit them better.

[English]

**The Deputy Chair:** Thank you Ms. Menke. That was an enlightening and interesting presentation. We always appreciate your presentations because they are always very enlightening.

**Ms. Menke:** Thank you.

**The Deputy Chair:** Honourable senators, tomorrow at 10:30 a.m., we will be hearing from the Mouvement Desjardins and the Credit Union Central of Canada, which may provide us with a different perspective. We will also hear from a consumer’s group, Option Consommateurs.

Je vous pose la question car nombre de consommateurs, lorsqu’ils signent leurs formulaires de demande, ne comprennent pas que cela puisse arriver, et lorsque la chose arrive, ce qui est souvent le cas, alors ils ne comprennent pas ce qui s’est passé.

**Mme Menke :** Ils doivent être informés lorsque les conditions sont modifiées et ils en sont informés. Vous parlez du « contrat d’adhésion ». Malheureusement, cela n’est pas le propre du seul contrat d’adhésion. Il n’y a rien qui empêche cela. Les sociétés doivent informer les consommateurs et elles le font. L’efficacité de cette information peut être discutable.

**Le vice-président :** Et cela est-il fonction de la clarté des informations?

**Mme Menke :** Il y a parfois une variété de choses. Il y a la présentation et la clarté. Je vais y travailler pour essayer d’améliorer les choses.

[Français]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** Dans le domaine des télécommunications, lorsqu’on souscrit à un service, on peut être obligé de prendre tout le service ou indiquer qu’on accepte le nouveau service. On ne pourrait pas avoir cette modalité à savoir que quand le taux de change ou les modalités changent, qu’on soit obligé de souscrire une deuxième fois ou d’adhérer à ces nouvelles mesures d’une façon spécifique puisqu’on le fait déjà dans d’autres domaines?

**Mme Menke :** C’est une possibilité.

**Le sénateur Hervieux-Payette :** C’est important de regarder cela parce que quand on reçoit l’avis, il y a beaucoup de mots, on vous parle des clauses, et cetera. Je pense que ce serait important que les gens disent : « On va regarder, on va retourner voir votre site et l’on va trouver une meilleure aubaine parce que cela passe comme une lettre à la poste ».

**Mme Menke :** C’est pour cela que nous faisons la promotion pour notre outil interactif. Parce qu’effectivement, il y a plus de 250 cartes qui sont comparées. Elles n’ont pas toutes le même taux d’intérêt, les mêmes conditions afférentes. C’est important que les gens le sachent quand ils reçoivent des avis. C’est quelque chose qu’ils n’aiment pas. Ils ont un outil pour essayer de trouver quelque chose qui ferait mieux leur affaire.

[Traduction]

**Le vice-président :** Merci, madame Menke. Votre exposé a été instructif et intéressant. Nous apprécions toujours vos exposés, car ils nous apprennent toujours beaucoup de choses.

**Mme Menke :** Merci.

**Le vice-président :** Honorables sénateurs, demain, à 10 h 30, nous allons entendre des représentants du Mouvement Desjardins et de la Centrale des caisses de crédit du Canada, qui nous livreront peut-être une perspective différente. Nous allons également entendre des porte-parole d’un groupe de consommateurs, Option consommateurs.

**Senator Harb:** Given what we saw today, I would have personally preferred if the Financial Consumer Agency of Canada, the Competition Bureau and the Ministry of Finance were all sitting together at the same time to allow us to have asked them questions where they could have commented on each other's answers. It is my hope that when future witnesses appear, we can put them together in a panel. That way, at least, we can verify some of the information.

**The Deputy Chair:** That is a good observation, Senator Harb. In future hearings of this committee on this subject, there will be a significant numbers of round tables. Senator Moore, who has been active in the steering committee in this respect, has encouraged that to take place.

Thank you for the observation and we will do that.

**Senator Massicotte:** With our first two witnesses, we had little time and they were very important witnesses. We should allow them more time to go more in-depth.

**The Deputy Chair:** Let us rethink that. People want to be heard on this subject. That is a good observation.

(The committee adjourned.)

---

OTTAWA, Thursday, March 26, 2009

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:35 a.m. to study on the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular for businesses and consumers.

**Senator Yoine Goldstein** (*Deputy Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Deputy Chair:** I welcome you this morning to the continuation of the committee's study with respect to the credit card and debit card system in Canada, as well as the cost and fees as are related especially to enterprises and to consumers.

The committee was charged with undertaking this inquiry after the Senate adopted a motion that had been put forward by one of our esteemed colleagues, Senator Ringuette, to have our committee study this very timely issue.

I want to explain this item, which is not a piece of jewellery. It is a symbol of the Canadian HIV/AIDS Legal Network seeking a change of Canadian legislation to encourage providing anti-HIV and anti-AIDS drugs to developing countries. I am committed to that change, so I wear this. It is also a pretty piece of jewellery and I think my wife will want to share it with me.

**Le sénateur Harb :** Étant donné ce que nous avons vu aujourd'hui, j'aurais personnellement préféré que les représentants de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, du Bureau de la concurrence Canada et du ministère des Finances aient tous comparu en même temps, ce qui nous aurait permis de leur poser des questions et de les inviter à réagir aux réponses données par les autres. J'espère que lors de la comparution d'autres témoins, nous pourrions les regrouper en panel. Nous pourrions ainsi au moins vérifier certains des renseignements fournis.

**Le vice-président :** Vous faites une bonne observation, sénateur Harb. Lors de réunions futures du comité portant sur la question qui nous occupe aujourd'hui, il y aura souvent des tables rondes. Le sénateur Moore, qui a été actif en la matière au sein du comité directeur, a recommandé que nous procédions ainsi.

Merci de cette observation, et c'est ce que nous ferons.

**Le sénateur Massicotte :** Dans le cas de nos deux premiers témoins, nous n'avons eu que peu de temps, et ils étaient pourtant des témoins très importants. Nous devrions leur accorder plus de temps afin qu'ils puissent examiner les questions plus en profondeur.

**Le vice-président :** Laissez-nous revoir cela. Les gens veulent être entendus au sujet de cette question. C'est une bonne observation.

(La séance est levée.)

---

OTTAWA, le jeudi 26 mars 2009

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 10 h 35 pour étudier les systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada et leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs.

**Le sénateur Yoine Goldstein** (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le vice-président :** Je vous souhaite la bienvenue ce matin à l'occasion de la poursuite de l'étude touchant les systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada, de même que leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs.

Le comité a été chargé d'entreprendre cette enquête après l'adoption, par le Sénat, d'une motion déposée par l'une de nos estimées collègues, le sénateur Ringuette, afin que notre comité étudie cette question d'actualité.

Je veux vous expliquer la signification de cet objet, qui n'est pas un bijou. C'est le symbole du Réseau juridique canadien VIH/SIDA, qui souhaite que la législation canadienne soit modifiée pour favoriser l'envoi des médicaments contre le VIH et le sida dans les pays en développement. J'ai ce changement à cœur, et c'est pour cette raison que je porte ceci. C'est également un joli bijou, et je pense que ma femme voudra me l'emprunter.

To tell us more about the subject with respect to credit issuers, we are pleased to have witnesses from Desjardins Group before us in our first hour.

[*Translation*]

To talk more about this morning's subject, we are delighted to have with us during our first hour, from Mouvement Desjardins, Mr. Patrice Dagenais, Director, Planning and Product Development, as well as Ms. Susan Murray, Director of Government Relations, whom we have also heard from in different circumstances. Welcome to the both of you.

[*English*]

We will also hear from Credit Union Central of Canada in our first hour, as represented by Brigitte Goulard, Vice-President, Policy, and by Douglas Whelan, Director, Payments Policy.

Before we start, I would like to identify the senators who are here this morning. To my left is Senator Ringuette, who initiated this study. To my left physically, but not politically, in the corner is a very good friend and colleague, Senator Oliver from Nova Scotia. Senator Duffy, whom you all recognize from a previous life and who is a very welcome addition to the Senate, is here this morning as is Senator Fox from Quebec. I, of course, am from Quebec. At the moment, we are a minority, Senator Fox, but a vocal one. We can almost say that Senator Ringuette is on our side because she is francophone and anglophone and I imagine speaks many languages.

**Susan Murray, Director, Government Relations, Desjardins Group:** Thank you for the invitation to speak to the committee today on your study of the credit and debit card systems of Canada. We are delighted to have this invitation and appear with our partners from Credit Union Central of Canada. We will limit our presentation to five minutes because we want to give as much time as possible to answering questions and to provide as much information to you as we can this morning.

Desjardins is the largest integrated financial cooperative in Canada. With over 5.8 million in members and over \$150 billion in assets, it is the largest financial institution in Quebec and sixth in Canada. The Desjardins Group of companies include Desjardins Financial Security, Desjardins General Insurance Group and Desjardins Securities.

The cooperative difference is the foundation on which the caisse and the Desjardins Group operate. The 5.8 million members collectively own the Desjardins Group and share in the surplus earnings.

Pendant la première heure, nous sommes heureux de recevoir des témoins du groupe Desjardins, qui nous parleront un peu plus du sujet qui nous intéresse, du point de vue des émetteurs des crédits.

[*Français*]

Pour nous en dire plus sur le sujet dont nous discutons ce matin, nous sommes ravis de recevoir pendant la première heure, du Mouvement Desjardins, M. Patrice Dagenais, directeur, Planification, développement et mise en marché des produits, ainsi que Mme Susan Murray, directrice, Relations gouvernementales que nous avons eu l'occasion d'entendre dans un autre contexte. Nous vous souhaitons la bienvenue.

[*Traduction*]

Pendant cette première heure, nous entendrons également le point de vue de la Centrale des caisses de crédit du Canada, représentée par Brigitte Goulard, vice-présidente, Politique, et par Douglas Whelan, directeur, Politique des paiements.

Avant de commencer, j'aimerais présenter les sénateurs qui sont ici ce matin. À ma gauche se trouve le sénateur Ringuette, l'instigatrice de cette étude. À ma gauche physiquement, mais pas politiquement, dans le coin, se trouve un très bon ami et collègue, le sénateur Oliver, de la Nouvelle-Écosse. Le sénateur Duffy, que vous reconnaissez tous de par son ancienne vie et qui est un ajout très apprécié au Sénat, est ici ce matin, tout comme le sénateur Fox, du Québec. Bien entendu, je viens du Québec. Nous sommes actuellement minoritaires, sénateur Fox, mais nous nous faisons entendre. On pourrait presque dire que le sénateur Ringuette est du même côté que nous, puisqu'elle est francophone, anglophone, et que j'imagine, elle parle de nombreuses langues.

**Susan Murray, directrice, Relations gouvernementales, mouvement Desjardins :** Merci de nous avoir invités à parler devant le comité aujourd'hui dans le cadre de votre étude des systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada. Nous sommes ravis d'avoir été invités à comparaître avec nos partenaires de la Centrale des caisses de crédit du Canada. Notre allocation ne durera pas plus de cinq minutes, parce que nous voulons avoir autant de temps que possible pour répondre à vos questions et pour vous fournir autant de renseignements que nous le pouvons ce matin.

Desjardins est la plus grande institution coopérative intégrée au Canada. Avec plus de 5,8 millions de membres et plus de 150 milliards de dollars d'actifs, il s'agit de la plus grande institution financière au Québec et de la sixième au Canada. Desjardins Sécurité financière, Desjardins groupe d'assurances générales et Valeurs mobilières Desjardins relèvent tous du mouvement Desjardins.

La distinction coopérative est le fondement même des opérations des caisses et du mouvement Desjardins. Les 5,8 millions de membres sont collectivement propriétaires du mouvement Desjardins et reçoivent leur part des revenus excédentaires.



Our mission is to contribute to the economic and social well-being of our members and we believe that money should be at the service of our people.

I will now turn to my colleague, Mr. Dagenais, who will talk about card services at Desjardins.

[Translation]

**Patrice Dagenais, Director, Planning and Product Development, Desjardins Group:** Mr. Deputy Chair, as regards payment cards, Desjardins operates, on the one hand, as a cards issuer to its clients, who include consumers, self-employed workers and businesses; and on the other hand, as an acquirer of payment transactions in the case of its small, medium, and large business clients.

**The Deputy Chair:** Mr. Dagenais, your words are being translated. Our interpreters are exceptional, but they would like you to speak more slowly, if possible.

**Mr. Dagenais:** As regards credit cards, Desjardins has been issuing for the last 30 years or so a range of Visa-related products. The products are varied and meet the needs of our diverse clientele. Today, we serve more than three million cardholders, who are often caisses Desjardins members, as well as several Credit Union, and business clients across Canada.

With respect to debit cards, Desjardins serves nearly six million debit card clients.

In serving merchants, Desjardins operates throughout Canada as an acquirer of payment transactions for debit cards, Visa, MasterCard and other credit cards. We provide services to more than 50,000 merchants.

Like all other financial institutions, Desjardins has recently invested substantial amounts of money in modifying its payment systems to support new smart card technology. Upgrades have now been completed and the roll-out phase will continue over the course of the next two or three years. This year's biggest challenge is convincing the entire market to adopt the smart card, which will require a change in consumer behaviour, especially for PIN credit cards that are used for transactions. As a result of this shift, merchants will have to change their cash registry systems so that they are compatible with this new technology.

We must ensure that we move quickly to address the numerous problems of interoperability, which are to be expected with the launch of any new product in a system structured according to a four-party or global model. Roll out of this new product is in the early stages, after several years of work. During this phase, we will also see some structural changes to corporate payment networks as well as the launch of several new initiatives, such as virtual

Notre mission consiste à favoriser le mieux-être social et économique de nos membres, et nous pensons que l'argent devrait être au service de nos gens.

Je céderai maintenant la parole à mon collègue, M. Dagenais, qui parlera des services de cartes offerts chez Desjardins.

[Français]

**Patrice Dagenais, directeur, Planification, développement et mise en marché des produits, mouvement Desjardins :** Monsieur le vice-président, sur le plan des cartes de paiement, Desjardins opère d'une part comme un émetteur de cartes à ses clientèles constituées de consommateurs, de travailleurs autonomes et d'entreprises et, d'autre part, comme acquéreur de transactions de paiement au niveau des clientèles constituées de commerçants de petite, moyenne et grande taille.

**Le vice-président :** Monsieur Dagenais, vos paroles sont traduites. Les interprètes sont exceptionnels, mais ils aimeraient, si c'est possible, que votre débit soit plus lent.

**M. Dagenais :** En ce qui a trait aux cartes de crédit, Desjardins émet toute une gamme de produits portant la marque Visa depuis plus de 30 ans maintenant. Cette gamme est variée et permet de répondre aux besoins de ses diverses clientèles. Aujourd'hui, nous servons plus de trois millions de titulaires de cartes, souvent membres des caisses Desjardins, mais aussi de plusieurs Credit Union et de clients de commerçants au Canada.

En ce qui a trait à la carte de débit, Desjardins dessert près de six millions de titulaires de cartes.

Pour ses commerçants, Desjardins opère à travers le Canada comme acquéreur des transactions de paiement pour le débit et pour les cartes de crédit Visa, MasterCard et quelques autres marques secondaires. Il offre ses services à plus de 50 000 commerçants.

Desjardins, comme l'ensemble des autres institutions financières, a récemment investi des sommes colossales dans la modification de ses systèmes de paiement pour qu'ils supportent la nouvelle technologie des cartes à puce. Les développements sont maintenant complétés et le déploiement est amorcé et se poursuivra au cours des deux ou trois prochaines années. C'est le grand défi de cette année de convaincre l'ensemble du marché, de faire l'évolution vers la carte à puce qui demande pour le consommateur un changement de comportement, surtout pour la carte de crédit où le NIP est introduit pour les transactions aux points de vente et aux commerçants qui doivent modifier leur système de caisses enregistreuses pour accepter cette nouvelle technologie.

Nous devons nous assurer de corriger rapidement les nombreux problèmes d'interopérabilité, problèmes normaux, avec le lancement de tout nouveau produit dans les systèmes de paiement à quatre parties ou mondiaux. Ce déploiement à vitesse variable ne fait que débuter, après plusieurs années d'efforts. Il s'accompagne aussi d'un changement structurel des réseaux de paiement en compagnie à actions et le lancement de plusieurs

transactions, new forms of debit, and new credit products that the market is only beginning to absorb, albeit with some difficulty. My presence here is proof of that.

Bill Gates once said that people tend to overestimate what can be accomplished in two years' time when implementing any new technology or product, but always underestimate what can be achieved in 10 years.

That is why I am surprised to see these strategic changes to the payment industry being implemented so quickly without any in-depth explanations being provided to the various stakeholders, namely the four parties involved in the payment system, i.e. consumers, financial institutions that are card issuers, institutions that are payment processors or acquirers, and merchants, as to the rationale for these changes, particularly the benefits of these changes.

However, that does not mean we have to throw out the baby with the bath water. Are things so urgent that everything has to be overhauled at this difficult juncture?

For example, 20 years ago, Desjardins was among the pioneers in Quebec and in Canada to set up a debit card payment system that was then called direct payment Desjardins. This was established before the introduction of the pan-Canadian Interac network to which Desjardins transferred its brand user rights to the debit service.

Desjardins did not ask other financial institutions to launch the same product or demand that one of these institutions change its system to accommodate us. We worked with different market stakeholders, at their pace, and the roll out took much longer than five years.

Since then, Canadians have widely adopted the Interac payment system, which is a shared service. Today, Interac has become one of the most preferred methods of payment because 50 per cent of purchases are made with a debit card. Canadians are also among the most frequent users of debit cards in the world. Retailers also acknowledge the practicality in this type of payment which has simplified their own operations by eliminating the use of cheques at their points of sale, and improved their efficiency from an operational and money-management standpoint.

Today, retailers are arguing for keeping the status quo and Desjardins fully understands the rationale for their stand, even more so given that the Canadian debit network is often cited as a model example for foreign markets and is the envy of foreign payment organizations.

Proper functioning of these payment systems means that competition between the actors who make up the payment system should be open. There must be competition, everybody agrees on that, but there also has to be a high level of collaboration because the success of current systems is due in large part to collaborative work between the institutions to deal with the on-going chaos wrought by fruitless new initiatives that have the potential to

nouvelles initiatives, comme le sans-contact, de nouvelles formes de débit et de nouveaux produits de crédit que le marché digère, semble-t-il un peu difficilement, aujourd'hui. Ma présence ici en témoigne.

Bill Gates disait que nous avons tendance à surestimer ce qu'il est possible de faire en deux ans dans l'implantation de toute nouvelle technologie ou produits, mais nous sous-estimons toujours ce qu'il est possible de faire en dix ans.

C'est pourquoi je suis surpris de voir des changements stratégiques reliés à l'industrie du paiement vouloir se faire aussi rapidement sans bien expliquer aux différents intervenants, soit les quatre parties du système de paiement, soit les consommateurs, les institutions financières émettrices et acquéreurs et les commerçants, le bien-fondé de cette évolution et surtout les bénéfices qu'elle apporte.

Cependant, nous ne devons pas jeter le bébé avec l'eau du bain. Est-ce à dire qu'il y a une urgence de changer le tout dans le contexte difficile actuel?

À titre d'exemple, il y a presque 20 ans, Desjardins a été parmi les pionniers au Québec et au Canada à mettre en place un réseau de paiement par carte de débit qui s'appelait alors le paiement direct Desjardins. Et ceci avant même le lancement du réseau pancanadien Interac à qui Desjardins a d'ailleurs transféré les droits d'utilisation de sa marque pour le service de débit.

Desjardins n'a pas demandé aux autres institutions financières de lancer en même temps le produit et exiger que chacune de ces institutions modifie ces systèmes pour nous accommoder. Nous avons travaillé avec les différents intervenants du marché, à leur rythme, et le déploiement a demandé beaucoup plus que cinq ans.

Depuis lors, les Canadiens ont largement adopté le paiement par Interac, un service en mode partagé. C'est devenu aujourd'hui l'un des modes de paiement préféré puisque, une fois sur deux, ils paient leurs achats avec leur carte de débit. Ils se retrouvent ainsi parmi les plus grands utilisateurs de la carte de débit à l'échelle mondiale. Les détaillants aussi reconnaissent la commodité de ce mode de paiement qui a simplifié leurs opérations en éliminant l'utilisation des chèques dans leurs points de vente et en améliorant leur efficacité tant du point de vue opérationnel que monétaire.

On les entend aujourd'hui réclamer son maintien dans ses modalités actuelles et Desjardins comprend le bien-fondé de cette réclamation, d'autant plus que le réseau de débit canadien est souvent cité comme un modèle du genre à l'étranger et son marché fait dorénavant l'envie d'organisation de paiement étrangère.

La nature des systèmes de paiement pour bien fonctionner fait appel à une certaine compétition entre les acteurs des systèmes de paiement ouvert. Il faut de la concurrence, tout le monde s'entend là-dessus, mais aussi beaucoup de collaboration parce que la réussite actuelle des systèmes est due en grande partie au travail de collaboration inter-institution afin d'harmoniser le chaos incessant de nouvelles initiatives sans avenir qui peuvent

increase costs for merchants and confuse consumers who always end up on the hook for all costs associated with the payment service.

At Desjardins group, we believe that money exists to serve people, never the reverse.

**The Deputy Chair:** Thank you, Mr. Dagenais. We will now hear from representatives from the Credit Union Central of Canada and I would ask you to hold your questions because the two will be speaking more or less on the same topics. I understand that this is also how you wish to proceed.

[English]

I do not hear any objections.

Before we continue, let me welcome three senators: Senator Massicotte from Quebec. We briefly established that equilibrium between Quebecers and others when he arrived only to find that equilibrium is imbalanced when Senator Moore, a stalwart of this committee came along. We also welcome Senator Greene from Nova Scotia, a place of origin which has become a majority around here.

**Brigitte Goulard, Vice-President, Policy, Credit Union Central of Canada:** Thank you for allowing us to speak on the study of the credit and debit card system in Canada.

My name is Brigitte Goulard and I am the Vice-President of Policy with the Credit Union Central of Canada. I would like to introduce my colleague, Douglas Whelan, Director, Payments Policy.

Before addressing the issue, allow me to begin by making a few preliminary remarks regarding the role of Credit Union Central of Canada and, more generally, the credit union system in Canada.

Canadian Central is a federally-regulated financial institution that operates as a national trade association and finance facility for its owners, the Provincial Credit Union Centrals and, through them, for approximately 440 credit unions across Canada. With over 1,700 branches serving more than 5 million members, over 21,000 employees and holding more than \$114 billion in assets, credit unions represent an important component of the Canadian economy. We like to consider ourselves the dependent of Desjardins outside Quebec.

Although the global economic downturn experienced in the latter half of 2008 continues to present challenges for credit unions and their members, we are pleased to report that our performance for 2008 will go on record as one of the most successful years ever for the Canadian credit union system. Our financial position remains strong and we have maintained our share of the market in step with growth in the Canadian population.

augmenter les coûts des commerçants et surtout mélanger les consommateurs qui paient toujours en définitive tous les coûts reliés au service de paiement.

Chez Desjardins, nous croyons que l'argent est au service des gens, jamais l'inverse.

**Le vice-président :** Merci, monsieur Dagenais. Nous entendrons par la suite les représentants de Credit Union Central of Canada et attendre avant de poser les questions parce que les deux vont s'adresser *grosso modo* aux mêmes sujets. Je comprends que c'est votre volonté de procéder ainsi.

[Traduction]

Je n'entends pas d'objection.

Avant de continuer, laissez-moi souhaiter la bienvenue à trois sénateurs : le sénateur Massicotte, du Québec. Nous avons brièvement établi un équilibre entre le nombre de Québécois et le nombre de sénateurs des autres provinces lorsqu'il est arrivé, mais cet équilibre a été brisé lorsque le sénateur Moore, un inconditionnel du comité, est entré dans la pièce. Nous accueillons également le sénateur Greene, de la Nouvelle-Écosse, une province natale qui est devenue majoritaire ici.

**Brigitte Goulard, vice-présidente, Politique, Centrale des caisses de crédit du Canada :** Merci de nous permettre de discuter de votre étude sur les systèmes de cartes de crédit et des débits au Canada.

Je m'appelle Brigitte Goulard et je suis vice-présidente de la politique à la Centrale des caisses de crédit du Canada. J'aimerais vous présenter mon collègue, Douglas Whelan, directeur, Politique des paiements.

Avant d'aborder la question principale, permettez-moi de commencer par vous parler brièvement du rôle de la Centrale des caisses de crédit du Canada et, plus généralement, du système de caisses populaires au Canada.

La Centrale des caisses de crédit du Canada est une institution financière sous réglementation fédérale qui mène ses activités comme une association commerciale nationale et une institution financière pour ses propriétaires, les centrales des caisses de crédit provinciales et, par leur entremise, pour environ 440 caisses populaires partout au Canada. Grâce à plus de 1 700 succursales desservant plus de cinq millions de membres, plus de 21 000 employés et détenant plus de 114 milliards de dollars d'actifs, les caisses populaires représentent une composante importante de l'économie canadienne. C'est un peu comme si nous étions à la charge de Desjardins, à l'extérieur du Québec.

Bien que le ralentissement économique mondial du deuxième semestre de 2008 continue de représenter un défi pour les caisses populaires et leurs membres, nous sommes heureux de souligner que notre rendement pour 2008 sera l'un des plus rentables pour le système de caisses populaires canadiennes. Notre position financière demeure solide et notre part de marché reste proportionnelle à la croissance de la population canadienne.

There is a common misconception in certain parts of Canada that credit unions are small, operate only in rural communities or are reserved for employee groups or special interest groups. Nothing could be further from the truth. Credit unions in Canada come in all shapes and sizes and operate in almost every community. Actually, the only financial institution in more than 380 communities in Canada is a credit union. Credit unions are the first choice for a significant percentage of the population. In fact, one in three Canadians is a member of a credit union or a caisses populaires. We believe these numbers reflect the strong cooperative values of the system and the commitment of the system to the economic development of the communities.

Charitable donations, employee participation, worthwhile causes and scholarships and bursaries are all part of the contributions that Canadian credit unions make everyday. In fact, in 2007, Canadian credit union community involvement reached \$35.8 million.

In view of the questions raised yesterday during the committee hearings to financial literacy, I would like to say a few words on the credit union commitment to literacy programs. Credit unions, as community-based institutions — and, in several communities, as the only financial institutions — have been called to play a key role in the establishment of financial literacy programs and have developed numerous programs geared towards the general public, school children and young adults. Canadian Central therefore supports the federal government's initiative to develop a national strategy on financial literacy as announced in Budget 2009.

**The Chair:** Thank you, Ms. Goulard. Mr. Whelan, before we commence, I was remiss in not introducing our very special, efficient and competent clerk, Dr. Line Gravel, as well as the parliamentary research people, Marc-André Pigeon and John Bulmer. We do not operate alone; we operate with very wonderful translators and stenographers without whom we could not exist.

**Douglas Whelan, Director, Payments Policy, Credit Union Central of Canada:** Thank you. Canada's credit unions provide a broad range of consumer card services to their members, including both debit cards and credit cards. Credit unions are primarily card issuers, meaning that they provide cards to consumers but are not significant providers of transaction acquiring services to merchants.

Visa products are offered by some credit unions and MasterCard by others. Approximately 600,000 credit union members have obtained a credit card through their association with their credit union.

Dans certaines régions du Canada, on croit à tort que les caisses populaires sont petites, qu'elles ne sont présentes que dans les collectivités rurales ou qu'elles sont réservées à des groupes d'employés ou à des groupes d'intérêt. Il n'y a rien de plus faux. Au Canada, les caisses populaires se présentent sous différents formats et mènent des activités dans presque toutes les collectivités. En fait, la seule institution financière présente dans plus de 380 collectivités au Canada est une caisse populaire. Les caisses populaires constituent le premier choix d'un important pourcentage de la population. En fait, un Canadien sur trois est membre d'une caisse populaire ou d'une credit union. Nous croyons que ces chiffres démontrent les valeurs coopératives solides du système ainsi que son engagement à l'égard du développement économique des collectivités.

Les dons de bienfaisance, la participation des employés, les causes louables, ainsi que les bourses d'études et de perfectionnement comptent parmi les contributions quotidiennes des caisses populaires canadiennes. En fait, en 2007, la participation communautaire des caisses populaires canadiennes a atteint 35,8 millions de dollars.

Compte tenu des questions soulevées hier pendant les audiences du comité sur les connaissances en matière financière, j'aimerais dire quelques mots sur la participation des caisses populaires à des programmes de littératie. Les caisses populaires sont des institutions communautaires— et, dans plusieurs collectivités, il s'agit de la seule institution financière— et elles ont été appelées à jouer un rôle clé dans la création de programmes de littéracie en matière financière et ont créé de nombreux programmes à l'intention de la population en générale, des enfants d'âge scolaire et des jeunes adultes. La Centrale des caisses de crédit du Canada appuie donc l'initiative du gouvernement fédéral visant à élaborer une stratégie nationale sur la littéracie en matière financière, comme il l'a annoncé dans le Budget 2009.

**Le président :** Merci, madame Goulard. Monsieur Whelan, avant de commencer, je dois souligner que j'ai été négligeant en ne présentant pas notre greffière tout à fait unique, efficace et compétente, Mme Line Gravelle, ainsi que les attachés de recherche parlementaires, Marc-André Pigeon et John Bulmer. Nous ne menons pas nos activités seuls; nous avons des traducteurs remarquables et des sténographes, sans qui nous ne pourrions pas exister.

**Douglas Whelan, directeur, Politique des paiements, Centrale des caisses de crédit du Canada :** Merci. Les caisses populaires canadiennes offrent à leurs membres une vaste gamme de services de cartes, y compris des cartes de débit et des cartes de crédit. Les caisses populaires sont d'abord et avant tout des émetteurs de cartes, ce qui signifie qu'elles peuvent fournir des cartes aux consommateurs mais qu'elles ne sont pas d'importants fournisseurs de services d'acquisition de transactions pour les détaillants.

Certaines caisses populaires offrent les produits Visa, et d'autres offrent les produits MasterCard. Environ 600 000 membres des caisses populaires ont obtenu une carte de crédit par le biais de leur caisse populaire.

Credit unions use a variety of different business models to provide credit card services to their members. Each credit union makes its own decision regarding which card products and services they will offer, how they will deliver them and which suppliers they will use, based on what best fits their business situation and the needs of their members.

For example, one credit union issues credit cards directly to their members and maintains control of the service relationship with the member, the terms and conditions of the card service, design of the card, marketing, pricing, fees, interest rates and ownership of the card balances. Only the back office processing is outsourced to a third-party service provider.

Most credit unions, however, have completely outsourced their credit card services to a third-party financial institution. In this situation, it is the third party that issues the card, manages the customer relationship, sets the terms and conditions of the card service, controls the card design, marketing, pricing, fees and interest rates and owns the card balances.

With regard to debit card service, Canadian credit unions have issued approximately \$3.5 million proprietary debit cards and are members of several ATM and debit payments networks. Credit unions affiliated with Canadian Central have access to AccuLink, the national credit union system's proprietary network of over 1,700 surcharge-free ATMs across Canada. Credit unions in British Columbia, the Atlantic provinces, and many in Ontario are also members of the Exchange Network — a national network that includes credit unions and other financial institutions and provides surcharge-free access to more than 2,000 ATMs across Canada.

Credit unions have access to Interac membership and services through the group memberships provided to them by Canadian Central or Central One or through direct membership with Interac. Credit unions also have access to international ATM and debit services networks, including MasterCard, Cirrus, Maestro and Visa Plus. It is important to note that each credit union individually determines which of these debit services they will provide to their members at what price and puts in place the service delivery models and appropriate supplier relationships that best fit the needs of the credit union and its members.

This individuality is both a reflection and a reminder that credit unions are locally based organizations delivering services that match the unique and diverse needs of the communities they serve. To continue meeting these needs, Canada's credit unions need access to the broadest possible range of products, suppliers and delivery models for debit and credit card services. This kind of flexibility is consistent with an open market environment that

Les caisses populaires font appel à une variété de modèles d'entreprises différentes pour fournir des services de cartes de crédit à leurs membres. Chaque caisse populaire prend ses propres décisions au sujet des produits et services de cartes qu'elle offre, de la façon dont ces services et ces produits sont offerts et des fournisseurs auxquels elles feront appel, en fonction de ce qui correspond le mieux à leur situation économique et aux besoins de leurs membres.

Par exemple, une caisse populaire émet des cartes de crédit directement à ses membres et conserve le contrôle de la relation de service avec le membre, des modalités du service de la carte, de la conception de la carte, du marketing, de l'établissement des coûts, des frais, des taux d'intérêt et de la propriété du solde de la carte. Seul le traitement post-marché est imparti à un fournisseur de services externe.

Toutefois, la plupart des caisses populaires ont imparti la totalité de leurs services de cartes de crédit à des institutions financières externes et, dans ce cas, c'est cette tierce partie qui émet la carte, qui gère les relations avec le client, qui établit les modalités du service de cartes, qui contrôle la conception de la carte, le marketing, l'établissement des coûts, les frais et les intérêts, et qui est propriétaire des soldes des cartes.

Pour ce qui est des services de cartes de débit, les caisses populaires canadiennes ont émis environ 3,5 millions de cartes de débit privatives et font partie de plusieurs réseaux de guichets automatiques bancaires et de paiements par cartes de débit. Les caisses populaires affiliées à la Centrale des caisses de crédit du Canada ont accès à AccuLink, le réseau privatif national du système de caisses populaires qui comprend plus de 1 700 guichets automatiques bancaires sans frais supplémentaires partout au Canada. Les caisses populaires de la Colombie-Britannique, des provinces de l'Atlantique et, en partie, de l'Ontario sont également affiliées au Réseau Exchange — un réseau national comprenant des caisses populaires et d'autres institutions financières et qui fournit un accès sans frais supplémentaires à plus de 2 000 guichets automatiques partout au Canada.

Les caisses populaires ont accès à Interac en adhérant directement auprès d'Interac ou en se prévalant des adhésions collectives qui leur sont offertes par la Centrale des caisses de crédit du Canada ou par Central One. Les caisses populaires ont également accès aux réseaux internationaux de guichets automatiques et de services de débit, y compris MasterCard, Cirrus, Maestro et Visa Plus. Il est important de souligner que chaque caisse populaire détermine de façon individuelle quels services de paiement par carte de débit elle offre à leurs membres et ce, à quel prix, et met en place les modèles de prestations de services et les relations avec les fournisseurs qui répondent le mieux aux besoins de la caisse populaire et de ses membres.

Cette individualité démontre et rappelle que les caisses populaires sont des organisations locales qui offrent des services en fonction des besoins uniques et diversifiés des collectivités qu'elles desservent. Pour continuer de répondre à ces besoins, les caisses populaires du Canada doivent avoir accès à la gamme la plus vaste possible de produits, de fournisseurs et de modèles de prestations pour les services de cartes de débit et de crédit. Une

provides competitive choice for credit unions and for their members. It also includes support for preserving a strong, domestically focused payments delivery channel as provided by Interac.

As locally based organizations, credit unions respond to the unique needs of the communities they serve. Nationally, the success of Interac shows that it is similarly well positioned to respond to the unique needs of Canadians. As the card services market is transformed by the introduction of chip and other new technology, it will become even more important to preserve the capability to develop and deliver card-based services focused on the needs of Canadians and the characteristics of the Canadian marketplace. For Canada's credit unions preserving flexibility and competitive choice in card services becomes more critical to ensuring that they can continue to meet the needs of their members.

We thank you once more for the opportunity to address you today and would be pleased to answer any questions you might have.

**Senator Oliver:** Ms. Goulard, you indicated that you were pleased to see in the economic statement that there will be a national strategy on financial literacy. What are some of the things that you would like to see in that strategy? What advice would you give to the government on what you would like to see them do to roll them out nationally?

**Ms. Goulard:** I realize that the FCAC has been heavily involved in financial literacy. It is not as though the government has done nothing regarding financial literacy. It has been a piecemeal approach whereby many provinces and certain organizations have done things. I am sure there are very good programs but it would be nice if more people had access to the information or to the programs.

I believe that a task force is being established. Credit Union Central has put forward names from our credit union that we believe should be part of the task force. It would be nice if the task force could do a survey of everything out there in all communities of all provinces on what tools work best and what programs work best. In that way, all people could access to those, rather than access being limited to a small group here or a small group there. That would be a useful tool for the credit union system.

**Senator Oliver:** The unusual thing about a credit card is that it is a Mr. Dagenais, you said that you have had Visa for 30 years and that you have 3 million cardholders. The unusual thing about a credit card is that it is a bit of an unusual bank instrument. Normally, when a person does business with the bank, they want to take back some kind of security, starting with a promissory note or accounts receivable or other asset. However, in this case, credit cards are unsecured. We have learned that credit card balances have risen since 2004 by 40 per cent. In Canada today,

telle souplesse s'inscrit dans la logique d'un environnement de marché ouvert qui offre des choix concurrentiels aux caisses populaires et à leurs membres. Elle prévoit également du soutien afin de préserver un mode de paiement solide et axé sur les besoins du pays, comme le fait Interac.

Les caisses populaires sont des organisations locales, et elles répondent aux besoins uniques des collectivités qu'elles desservent. À l'échelle nationale, le succès connu par Interac démontre que l'entreprise est aussi bien positionnée pour répondre aux besoins uniques des Canadiens. Le marché des services des cartes change avec l'arrivée des puces et des autres technologies nouvelles et il sera encore plus important de préserver la capacité de créer et d'offrir des services de cartes axés sur les besoins des Canadiens et les caractéristiques du marché canadien. Pour les caisses populaires canadiennes, il est essentiel de préserver la souplesse et la compétitivité sur le marché des services de cartes pour s'assurer qu'elles pourront continuer de répondre aux besoins de leurs membres.

Nous vous remercions encore une fois de nous avoir donné la possibilité de discuter avec vous aujourd'hui et nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

**Le sénateur Oliver :** Madame Goulard, vous avez indiqué que vous aviez été heureuse de voir dans l'énoncé économique qu'il y aura une stratégie nationale de littératie en matière financière. Selon vous, qu'est-ce que cette stratégie devrait contenir? Quel conseil auriez-vous à donner au gouvernement sur ce qu'il faudrait faire pour mettre en œuvre la stratégie à l'échelle nationale?

**Mme Goulard :** Je suis consciente que l'ACFC s'est beaucoup impliquée pour la cause de la littératie en matière financière. Ce n'est pas comme si le gouvernement n'avait rien fait à ce sujet. Il a adopté une approche en plusieurs étapes, en vertu de laquelle de nombreuses provinces et certaines organisations ont pris des mesures. Je suis certaine qu'il existe de très bons programmes, mais il faudrait que plus de gens aient accès à l'information ou aux programmes.

Je pense qu'un groupe de travail est créé. La Centrale des caisses de crédit a proposé des noms de nos caisses populaires qui, selon nous, devraient faire partie du groupe de travail. Nous aimerions que ce groupe de travail procède à un inventaire dans toutes les collectivités et toutes les provinces des outils et des programmes qui fonctionnent le mieux. Ainsi, tous pourraient y avoir accès, au lieu que l'accès ne se limite qu'à un petit groupe, ici et là. Il s'agirait d'un outil utile pour le système de caisses populaires.

**Le sénateur Oliver :** Monsieur Dagenais, vous avez dit que vous faites affaire avec Visa depuis 30 ans et que vous avez 3 millions de titulaires de carte. Ce qui est inhabituel, c'est qu'une carte de crédit est un peu un instrument bancaire insolite. Normalement, lorsque quelqu'un fait affaire avec une banque, on veut retirer une certaine sécurité, à commencer par un billet à ordre, une somme à recevoir ou d'autres actifs. Toutefois, dans ce cas-ci, les cartes de crédit ne comportent pas de garantie. Nous avons appris que les soldes des cartes de crédit ont augmenté de

there is about \$49.9 billion outstanding on card balances. Some senior bankers say that the rate of default on those balances will increase seriously over the next few months.

With these unsecured balances, many of which are likely to default, what will you do to ensure that you have some protection as an issuer?

**Mr. Dagenais:** We do not have any guarantees. We have a good strategy in that we are more conservative and prudent when we grant loans.

**Senator Oliver:** Does that apply to the 30 million card holders?

**Mr. Dagenais:** No, that applies to my three million card holders. We have a good relationship with our members, six million of whom are in Quebec, so we know a lot about them. Generally, they have their loans and their savings with us. We know more about our members, so we are secured by those facts.

**Senator Oliver:** What is your current card default rate of your three million cardholders?

**Mr. Dagenais:** The current default would be lower than the average in the general marketplace.

**Senator Massicotte:** What is the percentage?

**Mr. Dagenais:** I do not have the exact figure, which varies each month. It is on the lower end of the general market rate.

**Senator Moore:** What is the range?

**Mr. Dagenais:** We can provide that to the committee.

**The Deputy Chair:** If you could provide that to us, we will circulate it to the members.

**Senator Oliver:** Have you outsourced any of your payment processing or is it all done in-house?

**Mr. Dagenais:** It is done in-house.

[Translation]

**Senator Massicotte:** I have a brief comment to make. It is very strange to see how the world is moving forward in leaps and bounds. Twenty or twenty-five years ago, my father-in-law was a member of the Desjardins Group board of directors and very much involved in the credit debate. He was against it. The world has changed significantly because today, the industry is worth billions of dollars. In fact, he still is against credit cards.

Earlier, there was some discussion about making sure that credit users fully understand exactly what the conditions are. This is a big issue, and a lot of work has to be done. Are your three million users aware of the interest rate charged on their credit cards? What percentage of your users carries a balance at the end of the month and what is the interest rate charged on credit card balances?

40 p. 100 depuis 2004. Au Canada aujourd'hui, il reste environ 49,9 milliards de dollars à payer sur les soldes de cartes de crédit. Selon certains directeurs de banque, le taux de défaut de remboursement de ces soldes augmentera de façon importante au cours des prochains mois.

Compte tenu de ces soldes non garantis, dont de nombreux ne seront pas remboursés, que ferez-vous pour veiller à vous doter d'une certaine protection, à titre d'émetteur?

**M. Dagenais :** Nous n'avons pas de garanties. Nous avons une bonne stratégie parce que nous sommes plus conservateurs et plus prudents lorsque nous accordons des prêts.

**Le sénateur Oliver :** Cette affirmation s'applique-t-elle aux 30 millions de détenteurs de carte?

**M. Dagenais :** Non, elle s'applique à mes 3 millions de détenteurs de carte. Nous avons une bonne relation avec nos membres, dont 6 millions résident au Québec, et nous les connaissons bien. Généralement, leurs prêts et leurs économies sont dans nos institutions. Nous en savons davantage au sujet de nos membres, ce qui peut constituer une garantie.

**Le sénateur Oliver :** Quel est le taux de défaut actuel pour vos 3 millions de détenteurs de carte?

**M. Dagenais :** Le taux actuel est plus bas que la moyenne sur le marché en général.

**Le sénateur Massicotte :** Quel est le pourcentage?

**M. Dagenais :** Je n'ai pas le chiffre exact; cela varie chaque mois. Le taux se situe dans la moyenne inférieure du taux du marché général.

**Le sénateur Moore :** Quelle est l'échelle?

**M. Dagenais :** Nous pourrions faire parvenir la réponse au comité.

**Le vice-président :** Si vous pouviez nous fournir la réponse, nous la ferons parvenir à tous les membres du comité.

**Le sénateur Oliver :** Avez-vous imparti les activités de traitement des paiements ou sont-elles réalisées à l'interne?

**M. Dagenais :** On le fait à l'interne.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** J'ai un petit commentaire à faire. Il est très bizarre de constater comment le monde évolue à grands pas. Il y a 20 ou 25 ans, mon beau-père était membre du conseil d'administration des caisses Desjardins et dans le grand débat sur les cartes de crédit, il était contre. Le monde a beaucoup changé parce qu'aujourd'hui on parle de milliards. Il est toujours contre, d'ailleurs.

On a parlé tantôt de s'assurer que les utilisateurs de crédit connaissent exactement les conditions; c'est un grand débat, on a beaucoup de travail à faire. Est-ce que vos trois millions d'utilisateurs sont au courant des taux d'intérêt chargés sur les cartes de crédit? Quel pourcentage de vos utilisateurs ont des soldes à la fin du mois et quel est le taux d'intérêt sur les soldes de carte de crédit?

**Mr. Dagenais:** There are several questions to answer. As regards your first question, all cardholders are notified of changes to the interest rate. All of our cardholders are aware of any changes made to interest rates.

**Senator Massicotte:** With a 30-day notice?

**Mr. Dagenais:** Yes. We even send a notice to users who have not used their card during that month to explain if the interest rate has changed and we send them a new contract that sets out the new terms under the new interest rate.

Every month, there is a note on the back of their statement indicating the interest rate and how the interest is calculated. On the front of the statement, the interest rate charged to the client is clearly stated.

With respect to rates, the balance carried by most people varies between \$600 and \$1,000. People do not carry huge balances on their credit cards. Rates can vary between 9.9 per cent and 19.5 per cent. When credit card users have a balance of more than \$1,000, we recommend to them a lower interest rate to better manage their personal finances. We have strategies, and we really try to give cardholders reduced interest rates, particularly those who carry a higher balance.

**Senator Massicotte:** What percentage of your clients pay off their balances?

**Mr. Dagenais:** Most cardholders pay their monthly balance. Approximately 60 per cent pay off the entire balance each month.

**Senator Massicotte:** We were told that on average, 40 per cent of Canadians do not pay off their balance. Has Desjardins noted the same thing?

**Mr. Dagenais:** Yes, but the average balance is very low.

**Senator Massicotte:** When a cardholder's balance goes above \$1,000, and you call the client, why do you not tell him that the interest rate he is paying is too high, and that he should take out a loan at four or five per cent? Why not suggest a rate?

**Mr. Dagenais:** We do not call our cardholders systematically, the product is available and the rates are posted publicly. We make no secret of the rate charged.

**Senator Massicotte:** Does the consumer clearly understand that the rate in effect is 19 per cent?

**Mr. Dagenais:** We carry out studies regularly on account statements. We always endeavour to make our statements as clear as possible. Are there any improvements that could be made in this area? Drawing up a statement is a rather complicated process. It may seem straightforward, but it is a very complex process.

**Senator Massicotte:** Is the rate of 19.5 per cent clearly indicated, in bold face?

**M. Dagenais :** Il y a plusieurs questions. En réponse à votre première question, pour être au courant des taux d'intérêt, quand on modifie les taux d'intérêt, on envoie à tous les détenteurs une modification des taux d'intérêt. Tous nos détenteurs sont au courant de toutes les modifications des taux d'intérêt.

**Le sénateur Massicotte :** Avec un avis de 30 jours?

**M. Dagenais :** Oui. On envoie même aux détenteurs qui n'utilisent pas leur carte dans le mois un avis leur expliquant la modification du taux d'intérêt et on leur envoie un nouveau contrat de crédit variable expliquant les nouvelles modalités relatives à ce taux.

Tous les mois, sur le relevé de compte, il y a la mention des taux d'intérêt, au dos du relevé, la façon dont le calcul se fait et à l'avant, sur le relevé, on voit très clairement les taux d'intérêt que l'on facture.

En ce qui a trait aux taux, le solde de la majorité des personnes varie entre 600 et 1 000 \$. Les gens n'ont pas de gros soldes sur les cartes de crédit. Les taux peuvent varier entre 9,9 et 19,5 p. 100. Dès que les détenteurs d'une carte ont un solde supérieur à 1 000 \$, on leur recommande d'avoir un taux d'intérêt réduit pour avoir une meilleure façon d'acquitter leurs finances personnelles. On a des stratégies, on essaie vraiment d'avoir des détenteurs qui ont des taux d'intérêt réduits pour ceux qui ont des soldes plus élevés.

**Le sénateur Massicotte :** Quel pourcentage de vos clients paient le solde?

**M. Dagenais :** La plupart des détenteurs paient leur solde mensuel courant. À peu près 60 p. 100 paient leur solde tous les mois.

**Le sénateur Massicotte :** On se fait dire que la moyenne canadienne, c'est 40 p. 100 des gens qui ne payent pas. Est-ce la même chose chez Desjardins?

**M. Dagenais :** Oui, mais le solde moyen est très est bas.

**Le sénateur Massicotte :** Quand le solde atteint plus de 1 000 \$ et que vous appelez le client, pourquoi ne lui dites-vous pas que son taux d'intérêt est trop élevé et qu'il devrait demander un prêt à 4 ou 5 p. 100? Pourquoi ne pas suggérer un taux?

**M. Dagenais :** On ne les appelle pas systématiquement, le produit est disponible et le taux est publicisé. Ce n'est pas quelque chose qui est caché.

**Le sénateur Massicotte :** Est-ce qu'il est clair pour le consommateur que le taux en vigueur est de 19 p. 100?

**M. Dagenais :** Nous faisons des études régulièrement sur les relevés de compte. Nous tentons toujours d'avoir des relevés de compte les plus clairs possible. Est-ce qu'il y a des éléments qui peuvent être améliorés dans cette voie? C'est très complexe à faire un relevé de compte. Peut-être que cela a l'air simple à faire, mais c'est très complexe.

**Le sénateur Massicotte :** Est-ce que le taux de 19.5 p. 100 est très clairement indiqué, en noir?



**Mr. Dagenais:** It is very visible. We were not able to focus on the red print, but the rate is very visible on the statement. It is very important to us that the cardholder is fully aware of the interest rate he is paying.

**Senator Massicotte:** As you know — and I imagine that this applies to your institution — if a cardholder misses the deadline to pay off a credit card balance, the interest then becomes cumulative. Is this also the case with your credit cards?

**Mr. Dagenais:** Yes.

**Senator Massicotte:** Are your clients also aware of that?

**Mr. Dagenais:** Our clients have always been aware of this fact. This is not something new. It is clearly explained in the contract extending variable credit. It is standard practice.

**Senator Massicotte:** Are your users aware of this? When I look at credit card contracts, the print is very fine, and the font is very small. It is not very obvious. Do you know if consumers are indeed aware of this practice?

**Mr. Dagenais:** Yes, users who pay interest are aware.

**Senator Massicotte:** They are aware that the interest is cumulative and retroactive?

**Mr. Dagenais:** Yes. Those who always pay off their balance in full may notice this less, but those who have an outstanding balance are aware of this practice.

**Senator Fox:** I did not fully understand what you said about variable rates ranging from 9.9 per cent to 19.5 per cent.

**Mr. Dagenais:** For different products. A typical product has an interest rate of 19.5 per cent. I would say that the typical interest rate on a regular product is 19.5 per cent. As soon as a person carries a high balance, we suggest to the client a reduced-rate card. Rates for this card are low and hover around 11.5 per cent.

**Senator Fox:** Is this standard practice within the Canadian banking system, or are you the only ones who suggest this option?

**Mr. Dagenais:** I cannot say if other financial institutions do so, but it is a rather widespread practice.

**Senator Fox:** So then, is the outstanding balance converted into a loan?

**Mr. Dagenais:** No, it is similar to a credit card, except that the interest rate is lower.

**Senator Fox:** When you say that if a cardholder pays off the balance within the required timeline, no interest is charged, I am assuming this applies exclusively to the purchase of goods and services, and not to cash advances?

**Mr. Dagenais:** Exactly, it is similar to a cash advance.

**Senator Fox:** You say that a large portion of your cardholders pay off their entire balance each month. How are you able to profit from those who pay? One is inclined to think that profit is made from the annual credit card fees. Without those fees, one

**M. Dagenais :** Il est très visible. On n'a pas réussi à mettre l'accent sur le rouge, mais le taux est très visible dans le relevé. On a le souci de s'assurer que le détenteur connaît bien le taux d'intérêt qu'il paye.

**Le sénateur Massicotte :** Comme vous le savez, j'imagine que c'est le cas chez vous, si un détenteur manque la date limite du paiement de son solde de carte de crédit, l'intérêt est cumulatif à compter du départ. Est-ce le cas de vos cartes de crédit?

**M. Dagenais :** Oui.

**Le sénateur Massicotte :** Est-ce que les clients sont au courant de cela également?

**M. Dagenais :** Les clients ont toujours été au courant. Ce n'est pas quelque chose de nouveau parce que c'est rédigé dans le contrat de crédit variable. C'est la pratique usuelle.

**Le sénateur Massicotte :** Est-ce que vos utilisateurs sont au courant? Quand je vois les contrats de crédit, les mots sont écrits en très petits caractères. Ce n'est pas très évident. Est-ce que vous savez si le consommateur est au courant de cette pratique?

**M. Dagenais :** Oui, les utilisateurs qui payent de l'intérêt sont au courant.

**Le sénateur Massicotte :** Que l'intérêt est cumulatif, rétroactif?

**M. Dagenais :** Oui. Ceux qui règlent toujours leur compte en entier le perçoivent moins, mais tous ceux qui ont un solde connaissent cette pratique.

**Le sénateur Fox :** Je n'ai pas tout à fait compris lorsque vous avez parlé des taux variables de 9,9 p. 100 à 19,5 p. 100.

**M. Dagenais :** Vous avez des produits différents. Le produit régulier est à 19,5 p. 100. Je dirais que le taux du produit régulier est à 19,5 p. 100. Dès qu'une personne a un solde plus élevé, on lui suggère une carte à taux réduit. Les taux de cette carte sont plus bas et se situent autour de 11,5 p. 100.

**Le sénateur Fox :** Est-ce que dans le système bancaire canadien, c'est une pratique usuelle ou vous distinguez-vous par cette pratique?

**M. Dagenais :** Je ne peux pas dire que les autres institutions financières le font, mais c'est une pratique assez répandue.

**Le sénateur Fox :** À ce moment, est-ce que le solde est remplacé par un prêt?

**M. Dagenais :** Non, c'est un peu comme la carte de crédit sauf que le taux est réduit.

**Le sénateur Fox :** Quand vous dites que l'on paie le solde dans le délai requis, il n'y a pas de frais de taux d'intérêt, cela s'applique uniquement à l'achat de biens et services, je présume, et non pas aux avances de fonds?

**M. Dagenais :** Exactement, c'est comme une avance de fonds.

**Le sénateur Fox :** Vous dites qu'une grande partie de vos abonnés paye au complet le solde chaque mois. De quelle façon faites-vous un profit avec les gens qui payent? On serait porté à penser que le profit provient des frais annuels de la carte. Sans

would tend to assume that those with less money pay a higher rate, and pay for those who have more money. That would go against the Desjardins philosophy. There is something that I do not understand in your philosophy, and I am hoping that you can explain it to me.

**Mr. Dagenais:** With respect to credit, revenue is derived from three sources. First, there is billing of interest charged to cardholders. As you stated, not everyone pays off their entire balance at the end of the month. There is also revenue called interchange, which is a sharing of the premium paid by a merchant and the acquiring and issuing institution.

**Senator Fox:** There is no Robin Hood?

**Mr. Dagenais:** The poor should not be the ones who have to pay.

**Senator Massicotte:** Then, in this case it would be the opposite. Does interchange represent a very significant portion of your profits when you calculate all of the costs involved? Is this where you derive most of your profits, or do they really come from the interest rate charged?

**Mr. Dagenais:** It is a source of revenue in terms of profit, but it is highly variable. Profits are our revenues less our expenditures. This represents a significant source of income.

**Senator Massicotte:** What does it represent?

**Mr. Dagenais:** I cannot answer that question.

**The Deputy Chair:** I wonder if we could instead ask a question regarding proportions. Can we talk in terms of proportion?

**Senator Massicotte:** I will decide if I am satisfied with the answer afterwards.

**Mr. Dagenais:** I know that proportions are confidential data. Each financial institution may have a different strategy.

**Senator Massicotte:** What is Desjardins' total credit card volume?

**Mr. Dagenais:** Several billions of dollars, approximately \$15 billion.

**Senator Massicotte:** Fifteen billion. All things considered, that really is a substantial amount.

**The Deputy Chair:** Do you wish to complete your supplementary question?

**Senator Massicotte:** I will have more questions later on.

**Senator Fox:** Does the remittance system apply to credit card loans?

**Mr. Dagenais:** The remittance system?

**Senator Fox:** The Caisses do use such a system?

**Mr. Dagenais:** We pay out dividends to our members.

**Senator Fox:** Yes.

cela, on serait porté à dire que ce sont ceux qui ont moins d'argent et qui payent un taux élevé, qui payent pour ceux qui ont plus d'argent. Ce serait contraire à la philosophie du mouvement. Il y a quelque chose que je ne comprends pas dans votre philosophie et vous allez me l'expliquer.

**M. Dagenais :** Il y a trois sources de revenus dans le domaine du crédit. Il y a la facturation des revenus d'intérêt aux détenteurs. Comme vous l'avez dit, ce n'est pas tout le monde qui en paye en entier à la fin du mois. Il y a un revenu qui s'appelle « l'inter-change » qui est un partage de l'escompte payé au marchand entre l'institution acquéreuse et l'institution émettrice.

**Le sénateur Fox :** Il n'y a pas de Robin des bois?

**M. Dagenais :** Il ne faudrait pas que ce soit les pauvres qui payent.

**Le sénateur Massicotte :** Ce serait le contraire dans ce cas. Est-ce que « l'inter-change » représente une partie très importante de vos profits lorsque vous calculez tous les coûts impliqués? Est-ce que c'est le profit majeur ou si c'est vraiment le taux d'intérêt?

**M. Dagenais :** C'est une source de revenus et en termes de profit, c'est très variable. Les profits, ce sont les revenus moins les dépenses. Cela représente une source de revenus importante.

**Le sénateur Massicotte :** Cela représente quoi?

**M. Dagenais :** Je ne peux pas répondre.

**Le vice-président :** Je me demande si on ne devrait pas poser une question quant aux proportions. Est-ce qu'on peut parler de proportion?

**Le sénateur Massicotte :** Je déciderai si je suis satisfait après.

**M. Dagenais :** Je sais que les proportions sont des données confidentielles. Chaque institution financière peut avoir des stratégies différentes.

**Le sénateur Massicotte :** Quel est le volume total des cartes de crédit Desjardins?

**M. Dagenais :** Plusieurs milliards de dollars, environ quinze milliards.

**Le sénateur Massicotte :** Quinze milliards. Si on fait le calcul, c'est quand même un chiffre important.

**Le vice-président :** Pouvez-vous compléter votre question supplémentaire?

**Le sénateur Massicotte :** Je vais revenir plus tard avec d'autres questions.

**Le sénateur Fox :** Est-ce que le système de remise s'applique aux emprunts faits par carte de crédit?

**M. Dagenais :** Le système de remise?

**Le sénateur Fox :** Vous avez un tel système dans les Caisses?

**M. Dagenais :** Nous avons le système de ristournes.

**Le sénateur Fox :** Oui.

**Mr. Dagenais:** We pay out dividends to the Caisses. All of our members' surplus earnings are returned to the Caisses. They can pay out part of those earnings as member dividends. They are not paid out directly, but the Caisses do have that option.

**Senator Fox:** So these are dividends paid out to members. A cardholder who is not a member would not be entitled to that dividend, is that correct?

**Mr. Dagenais:** That is correct. However, the vast majority of our cardholders are members, whether of the Credit Union or Desjardins Group.

**Senator Fox:** The other financial institutions appear to be making considerable efforts to sell credit cards to people other than their regular banking clients. Do you advertise your credit cards to people other than your members?

**Mr. Dagenais:** That is to say that the majority of our cardholders are members, and our strategy is to work more closely with members than with the general public, which is not to say that we do not conduct advertising campaigns.

**Senator Fox:** If you were to advertise to the general public, what would be the advantage of owning your cards? I do not suppose it would be the interest rates.

**Mr. Dagenais:** No, but some of our product terms, such as Accord D financing, which is unique to Desjardins, are not offered by our competitors.

**Senator Fox:** As senators, we receive a lot of letters — perhaps not as many as Senator Ringuette, who is the instigator of this study — and people are often puzzled when reading the financial pages and seeing the interest rates on credit cards and how the Bank of Canada rate and rates on guaranteed investment certificates are steadily declining. They wonder why the money rates are declining while credit is just as expensive as before. Why would credit card rates not decrease when money appears to be cheaper to come by although harder to find?

**Mr. Dagenais:** Paradoxically, I would not say that money is cheaper. There are enormous liquidity problems among financial institutions, which are rebuilding their inter-bank loans at the rate that was generally agreed upon among financial institutions.

Indeed, the Bank of Canada has decreased its rates and made considerable efforts to bring down market rates.

The fact is that, although rates have declined, there are now more risk premiums.

**Senator Fox:** Allow me to interrupt you. You said that the rate on non-performing cards was extremely low, subpar. To date, the standard is approximately one per cent. It is hard to justify that by saying that the rate is low.

**M. Dagenais :** Nous, on ristourne aux Caisses. Tout l'argent fait par nos membres est ristourné aux caisses. Les caisses peuvent en partie accorder des ristournes aux membres en question. Ce n'est pas directement, mais il y a possibilité de le faire.

**Le sénateur Fox :** Alors, cela serait aux membres, quelqu'un qui serait détenteur d'une carte, sans être membre, n'aurait pas droit à la ristourne?

**M. Dagenais :** Exact. Mais la très grande majorité de nos membres sont membres, que ce soit du Credit Union ou du Mouvement Desjardins.

**Le sénateur Fox :** Les autres institutions financières semblent faire des campagnes assez importantes de vente de cartes à des gens qui ne font pas nécessairement affaires avec ces institutions au point de vue de leurs affaires bancaires. Vous ne faites pas de campagnes de publicité, de vente de cartes autres qu'à vos membres?

**M. Dagenais :** C'est-à-dire que la majorité des détenteurs de carte sont nos membres et nos stratégies nous amènent à travailler davantage avec les membres qu'avec le public en général, mais on peut faire des campagnes publicitaires quand même.

**Le sénateur Fox :** Si vous le faisiez auprès du public en général, qu'est-ce qui distinguerait vos cartes des autres cartes en général? Je suppose que ce ne sont pas les taux d'intérêt.

**M. Dagenais :** Non, mais les modalités de produits, il y a des choses qu'on peut faire que les autres concurrents n'ont pas, entre autres, le financement Accord-D qui est une spécificité de Desjardins.

**Le sénateur Fox :** On reçoit beaucoup de lettres en tant que sénateurs, pas autant que le sénateur Ringuette qui est à l'origine de cette enquête, mais les gens se posent souvent la question et lisent les pages financières et remarquent que les taux d'intérêt des cartes et le taux de la Banque du Canada et le taux pour les certificats de placement garanti diminue continuellement. L'argument qu'ils ont en tête, c'est que le taux de l'argent diminue et le taux du crédit que j'obtiens sur ma carte ne diminue pas. Pourquoi n'y aurait-il pas de diminution des taux sur les cartes de crédit étant donné que l'argent semble coûter moins cher même s'il est moins disponible?

**M. Dagenais :** Paradoxalement, je ne conclurais pas que l'argent coûte moins cher. Il y a des problèmes énormes de liquidités entre les institutions. Les institutions financières sont à rebâtir les prêts inter-institutions au taux qui était généralement admis entre les institutions financières.

Dans les faits, oui, la Banque du Canada a diminué ses taux et a fait un effort important pour ramener les taux plus bas dans le marché.

La réalité c'est que les taux ont diminué, mais il y a des primes de risque qui ont été ajoutées.

**Le sénateur Fox :** Là-dessus, je vous arrête. Vous avez dit que le taux de cartes non performantes est extrêmement bas, plus bas que la norme. À ce jour, la norme c'est de 1 p. 100 à peu près. C'est difficile de justifier cela en disant que le pourcentage est bas.

**Mr. Dagenais:** I am not talking about bad debt, but about risk premiums on loans between financial institutions. These risk premiums are something new. In fact, the cost of funds has not decreased all that much. The situation is such that the system will likely improve over the next few months — we really do hope so — but as we speak it is not possible to determine whether the cost of funds will decrease.

**Senator Fox:** The cost of money that you raise whether through deposits or the sale of GICs has decreased considerably. Not too long ago, one of your members could have earned four per cent on a GIC.

**Mr. Dagenais:** With four per cent mortgage rates, I know that there are significant challenges. I would say that there are challenges. We cannot automatically assume that the cost of funds has decreased. We are not sure whether that will be the case over the next few months.

[English]

**Senator Duffy:** I welcome the witnesses. The credit union movement has been part of the Duffy family for 50 years, which says something about all of our ages.

Starting out in Charlottetown, P.E.I., the first bank account I had was at the credit union and my family were all members. The people at the credit union knew us intimately. They knew everything about us, as you testified earlier. I am wondering now, when I watch the entire banking section, how much knowledge it is possible to have of those clients, given the numbers of customers you have. For example, is it possible to get a credit card from your caisse without actually meeting someone face-to-face at the branch?

**Mr. Dagenais:** Yes.

**Senator Duffy:** How do you know about that person if you have never even seen him or her in person?

**Mr. Dagenais:** There are several ways. As we say, in Quebec we have 5 million to 6 million members. We know a lot, because people have a relationship with Desjardins.

**Senator Duffy:** If they are already a customer, they can get a card. At some point, if they are a member, have they met your staff?

**Mr. Dagenais:** You are right; in the past they have met our staff. If not, there is a credit bureau where we can check their payment history.

**Senator Duffy:** I am thinking in terms of education. Do you target students at university? Their first credit card comes from the caisse; it is part of what they get as a freshman. Is it possible for students to receive credit cards without ever meeting a caisse official?

**M. Dagenais :** Je ne parle pas des mauvaises créances, je parle des primes de risque que les institutions financières entre elles se prêtent. Elles ont des primes de risque, ce qu'elles n'avaient pas avant. Dans les faits, le coût des fonds n'a pas tellement diminué. Donc la réalité est telle que le système va probablement s'améliorer dans les prochains mois, on le souhaite ardemment, mais on ne peut pas conclure au moment où on se parle que le coût des fonds va diminuer.

**Le sénateur Fox :** L'argent que vous allez chercher par les dépôts ou encore par la vente de CPG, beaucoup ont diminué sensiblement là-dessus. Je sais que si quelqu'un va chez vous, il aurait eu 4 p. 100 sur un CPG, il n'y a pas tellement longtemps.

**M. Dagenais :** Des prêts hypothécaires à 4 p. 100, je sais, il y a des défis importants. Je dirais qu'il y a des défis. On ne peut pas conclure aussi facilement que le coût des fonds a diminué. Ce n'est pas quelque chose qui est certain que cela va se réaliser dans les prochains mois.

[Traduction]

**Le sénateur Duffy :** Je souhaite la bienvenue aux témoins. Le mouvement des caisses populaires fait partie de la famille Duffy depuis 50 ans, ce qui peut donner une idée de nos âges.

À Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, mon premier compte bancaire se trouvait à la caisse populaire, et tout le monde dans ma famille était membre. Les employés de la caisse populaire nous connaissaient personnellement. Ils savaient tout de nous, comme vous l'avez mentionné plus tôt. J'aimerais savoir, au sujet de la section bancaire en entier, aujourd'hui, à quel point il est possible de connaître ces clients, étant donné le nombre de clients que vous avez. Par exemple, est-il possible d'obtenir une carte de crédit à la caisse, sans avoir rencontré qui que ce soit personnellement à la succursale?

**M. Dagenais :** Oui.

**Le sénateur Duffy :** Comment pouvez-vous connaître cette personne si vous ne l'avez jamais vue en face?

**M. Dagenais :** Plusieurs options s'offrent à nous. Comme nous l'avons dit, nous avons entre cinq et six millions de membres au Québec. Nous en connaissons beaucoup, parce que les gens ont une relation avec Desjardins.

**Le sénateur Duffy :** S'ils sont déjà clients, ils peuvent obtenir une carte. S'ils sont membres de la Caisse populaire, ont-ils, à un moment ou à un autre, rencontré les employés?

**M. Dagenais :** Vous avez raison; ils ont déjà rencontré les employés. Si non, nous pouvons vérifier leurs antécédents en matière de paiement auprès du bureau du crédit.

**Le sénateur Duffy :** Je pense à l'éducation. Ciblez-vous les étudiants à l'université? Leur première carte de crédit vient de la caisse; ça fait partie des avantages d'être en première année à l'université. Est-il possible qu'un étudiant reçoive une carte de crédit sans jamais avoir à rencontrer un employé de la caisse?

**Mr. Dagenais:** It is possible. We prefer that they meet with someone, but it is possible that they can get a student card with us. We issue many credit cards to students, and we have discovered that they are good users of cards. It is not true to say they are not good users of cards.

**Senator Duffy:** Do they have financial knowledge?

**Mr. Dagenais:** They have financial knowledge. They use the card properly. That is not the challenge for them at first. Perhaps afterwards they will have challenges, after finishing their schooling. However, when they are in school, they use the card properly.

**Senator Duffy:** With regard to marketing to senior citizens, we have all seen an avalanche of direct mail, particularly from American-based banks, but not only from them. Do you do similar kinds of mass mailings, and do you target senior citizens?

**Mr. Dagenais:** We do not do mass mailing because our business development is within the membership of Desjardins. However, we have strategies for people who are in various stages of their lives. We try to be a good companion throughout their lives.

**Senator Duffy:** My colleague mentioned Gordon Nixon from the Royal Bank, who says he is more concerned about rising defaults from credit cards than mortgages in our current economic climate.

How would you rate personal bankruptcies related to credit cards compared to what you are seeing in the marketplace today in terms of mortgages?

**Mr. Dagenais:** We do not know the extent of the financial and economic crises we are in. Like everyone else, we work hard to ensure that we will not put more people into problems. As I said, our strategy is different from that of others. We do not expect people to not pay. We are not searching for delinquent people. We are searching for good customers.

**Senator Duffy:** Sometimes they find you.

**Mr. Dagenais:** Yes.

**Senator Duffy:** Mr. Whelan, what is the sense in the rest of Canada?

**Mr. Whelan:** I do not have the facts or numbers to compare mortgage versus credit card delinquency rates. However, I would say, similar to what Mr. Dagenais has said, credit unions are there to provide services to their members. They typically do not mass market indiscriminately for credit cards. When they are looking to sell a credit card, it is to gain a new member as well. A credit card is part of the service they provide. They are seeking to gain a new member as opposed to individually selling a card. Because of that and because the portfolio of cards tends to be focused on a group that they know, they tend to have delinquency rates that are less of a concern.

**M. Dagenais :** C'est possible. Nous préférons qu'il rencontre quelqu'un, mais il pourrait obtenir une carte d'étudiant auprès de notre institution. Nous émettons de nombreuses cartes de crédit aux étudiants, et nous avons conclu que ce sont de bons utilisateurs des cartes.

**Le sénateur Duffy :** Ont-ils des connaissances financières?

**M. Dagenais :** Ils ont des connaissances financières. Ils utilisent leur carte de façon adéquate. Il ne s'agit pas d'une difficulté pour eux dès le départ. Peut-être que par la suite ils feront face à des défis, après avoir terminé leurs études. Toutefois, lorsqu'ils sont aux études, ils utilisent la carte de façon adéquate.

**Le sénateur Duffy :** Au sujet de la publicité s'adressant aux personnes âgées, nous avons tous vu un déluge de courrier direct, provenant tout particulièrement des banques américaines, mais pas seulement d'elles. Faites-vous aussi des envois collectifs de ce genre, et ciblez-vous les personnes âgées?

**M. Dagenais :** Nous ne faisons pas d'envois collectifs parce que nous recherchons des clients parmi les membres de Desjardins. Toutefois, nous avons des stratégies pour chaque étape de la vie des gens. Nous essayons d'être de bons compagnons pendant toute leur vie.

**Le sénateur Duffy :** Mon collègue a parlé de Gordon Nixon, de la Banque Royale, qui s'est dit plus préoccupé par l'accroissement du taux de défaut de remboursement des cartes de crédit que de celui des hypothèques dans la situation économique actuelle.

Que pensez-vous des faillites personnelles liées aux cartes de crédit, par rapport à ce que vous constatez sur le marché actuel des prêts hypothécaires?

**M. Dagenais :** Nous ne connaissons pas l'ampleur des crises financières et économiques dans lesquelles nous nous trouvons. Comme tout le monde, nous travaillons fort pour veiller à ne pas occasionner de problèmes à plus de gens. Comme je l'ai dit, notre stratégie est différente de celle des autres. Nous ne nous attendons pas à ce que les gens ne paient pas. Nous ne cherchons pas des délinquants. Nous cherchons de bons clients.

**Le sénateur Duffy :** Ce sont parfois eux qui vous trouvent.

**M. Dagenais :** Oui.

**Le sénateur Duffy :** Monsieur Whelan, qu'en est-il du reste du Canada?

**M. Whelan :** Je n'ai pas les chiffres en main pour comparer les taux de délinquance dans le cas des prêts hypothécaires par rapport aux cartes de crédit. Toutefois, comme M. Dagenais l'a indiqué, je souligne que les caisses populaires existent pour fournir des services à leurs membres. Elles ne font généralement pas de publicité de masse sans discernement pour les cartes de crédit. Lorsqu'elles souhaitent vendre une carte de crédit, c'est pour gagner un nouveau membre également. Une carte de crédit fait partie de la gamme de services qu'elles offrent. Elles tentent d'obtenir un nouveau membre plutôt que de vendre une carte individuellement. C'est pour cette raison, et parce que le portefeuille de cartes a tendance à être axé sur un groupe qu'elles connaissent, que leurs taux de délinquance sont moins préoccupants.

**Senator Moore:** Senator Fox asked a question. I am not sure I understood the answer, Mr. Dagenais. He asked whether you issue cards to non-members. Do you or do you not?

**Mr. Dagenais:** I do.

**Senator Moore:** You mentioned you have three million cardholders and 60 per cent pay off the balance each month; 40 per cent do not, which is 1.2 million cardholders. You mentioned, in response to Senator Massicotte's question, that once a cardholder's balance is over \$1,000 per month, you suggest that they move to a lower rate arrangement or card.

This is part of the education process. How do you do that, and generally what happens?

**Mr. Dagenais:** As I said, the majority of our receivables by cards is \$800, so a large majority is under \$1,000.

**Senator Moore:** Are you saying that of the 40 per cent that do not pay the cards off each month, many of those are under \$1,000?

**Mr. Dagenais:** Yes, many of those are under \$1,000, for sure.

**Senator Moore:** What per cent would be under?

**Mr. Dagenais:** I do not know the exact percentage.

**Senator Moore:** It probably floats a bit each month but is there a range? Is there some kind of statistic you can give us?

**Mr. Dagenais:** I do not have that kind of statistic. It varies every month.

**Senator Moore:** If it was even half, you would be contacting 600,000 people a month.

**Mr. Dagenais:** We do not contact them.

**Senator Moore:** How do they know?

**Mr. Dagenais:** We advertise our product. The product is known. It is not hidden.

**Senator Moore:** If the advertising — through whatever medium — is how a customer would know if their balance is more than \$1,000, do they have an opportunity to come to Desjardins Group and apply for a lower-rate loan? Is such awareness strictly done through public advertising?

**Mr. Dagenais:** Last year, we did a large-scale advertising for one of our cards, which is 9.9 per cent interest. We sell that through the "caisse populaires" to ensure everyone has access to that product. We advertised our low-rate products.

**Senator Moore:** What kind of response did you get?

**Mr. Dagenais:** It was great. It is a good product and we believe in low-interest credit cards.

**Le sénateur Moore :** Le sénateur Fox a posé une question. Je ne suis pas sûr d'avoir compris la réponse, monsieur Dagenais. Il vous a demandé si vous émettez des cartes aux gens qui ne sont pas membres. Le faites-vous?

**M. Dagenais :** Oui.

**Le sénateur Moore :** Vous avez dit que vous avez 3 millions de détenteurs de carte, dont 60 p. 100 remboursent leur solde chaque mois; 40 p. 100 ne le font donc pas, ce qui représente 1,2 million de détenteurs de carte. En réponse à la question du sénateur Massicotte, vous avez indiqué que lorsque le solde d'un détenteur de carte de crédit dépasse 1 000 \$ par mois, vous lui proposez de changer pour un régime ou une carte dont le taux est moins élevé.

Ça fait partie du processus d'éducation. Comment le faites-vous, et qu'est-ce qui se passe en général?

**M. Dagenais :** Comme je l'ai dit, la majorité de nos créances par carte est de 800 \$, de sorte que la grande majorité se situe sous la barre des 1 000 \$.

**Le sénateur Moore :** Vous dites que, parmi les 40 p. 100 qui ne remboursent pas leur solde de carte de crédit chaque mois, un grand nombre se situe sous les 1 000 \$?

**M. Dagenais :** Oui, bon nombre d'entre eux sont sous les 1 000 \$, c'est certain.

**Le sénateur Moore :** Quel serait le pourcentage?

**M. Dagenais :** Je ne connais pas le pourcentage exact.

**Le sénateur Moore :** J'imagine que le pourcentage varie un peu chaque mois, mais y a-t-il un éventail? Pouvez-vous nous donner une statistique?

**M. Dagenais :** Je n'ai pas cette statistique. Le chiffre varie chaque mois.

**Le sénateur Moore :** Même si on ne parle que de la moitié, vous contacteriez tout de même 600 000 personnes chaque mois.

**M. Dagenais :** Nous ne communiquons pas avec eux.

**Le sénateur Moore :** Comment savent-ils?

**M. Dagenais :** Nous annonçons notre produit. Ce produit est connu. On ne le cache pas.

**Le sénateur Moore :** Si la publicité, par quel que moyen que ce soit, permet au consommateur de savoir que son solde est de plus de 1 000 \$, peut-il s'adresser au Mouvement Desjardins et demander un prêt dont le taux est moins élevé? Cette sensibilisation se fait-elle seulement grâce à la publicité?

**M. Dagenais :** L'an dernier, nous avons mené une campagne de publicité à grand déploiement pour une de nos cartes, dont le taux d'intérêt est de 9,9 p. 100. Nous vendons ce produit dans les caisses populaires pour veiller à ce que tous aient accès au produit. Nous avons annoncé nos produits dont les taux sont bas.

**Le sénateur Moore :** Quelle a été la réponse?

**M. Dagenais :** C'était remarquable. C'est un bon produit et nous croyons aux cartes de crédit à taux d'intérêt bas.

[Translation]

**Senator Massicotte:** To follow-up on Senator Moore's question, does the financial institution have a policy or responsibility to contact cardholders and offer them lower-rate credit cards?

**Mr. Dagenais:** We do not systematically contact all our cardholders to offer them reduced rates.

[English]

**Senator Moore:** You mentioned you have a number of students who are cardholders and that they are responsible card users. What per cent of the 3 million cardholders are students? Would that be 10 per cent?

**Mr. Dagenais:** Less than 10 per cent.

**Senator Greene:** On the one hand, I think it is commendable that you are offering lower rates to people with higher balances. However, to what extent might that be an incentive for people to carry higher balances?

Second, what are the differences in services between a card at 9.9 per cent interest and one at 19 per cent interest? In other words, if you are offering cards at different interest rates — 9.9 on the one hand and 19 per cent on the other — what do people receive in terms of services?

**Mr. Dagenais:** They do not lose benefits but they pay an annual fee. That is the difference. To answer your question, we do not see a correlation between the use of the card and a lower interest rate. It is not linked.

**Senator Greene:** I think a lower interest rate might be an incentive for some.

**Mr. Dagenais:** Yes, but from what we have seen, it is not to a great extent.

**Senator Ringuette:** I am pleased that you are here. Welcome.

[Translation]

You indicated to the committee that your student clients made excellent use of their credit cards, whereas a federal government official told us exactly the opposite yesterday. I was surprised by her comments, but I am pleased to hear you confirm that your student members are responsible users. Your testimony is completely different from what we heard yesterday.

I would like to raise another issue. When your clients carry a balance on their credit cards, you offer them a lower-rate card. Last December, however, the Bank of Montreal came out in the newspapers stating that its clients who had problems paying their balances for two consecutive months would see their interests climb from 19.9 per cent to 24.75 per cent. Your customer approach appears to be completely different from what the major banks have stated publicly.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** Suite à la question du sénateur Moore, l'institution financière n'a pas de politique ou de responsabilité particulière qui vise à contacter le détenteur pour lui suggérer une carte de crédit à taux moins élevé?

**M. Dagenais :** Il n'y a pas de démarche systématique pour contacter tous nos détenteurs pour leur offrir une carte à taux réduit.

[Traduction]

**Le sénateur Moore :** Vous avez dit que de nombreux étudiants sont détenteurs de carte et qu'ils les utilisent de façon responsable. Des 3 millions de détenteurs de carte, quel est le pourcentage d'étudiants? Dix pour cent?

**M. Dagenais :** Moins de 10 p. 100.

**Le sénateur Greene :** D'un côté, je pense qu'il faut vous féliciter d'offrir des taux moins élevés aux gens dont les soldes sont plus élevés. Toutefois, dans quelle mesure cela pourrait encourager les gens à conserver des soldes élevés?

Deuxièmement, quelles sont les différences au plan des services entre une carte dont le taux d'intérêt est de 9,9 p. 100 et une dont le taux d'intérêt est de 19 p. 100? Autrement dit, si vous offrez différents taux d'intérêt — 9,9 p. 100 d'une part et 19 p. 100 d'autre part — en quoi les services que vous offrez diffèrent-ils?

**M. Dagenais :** La seule différence, ce sont les frais d'adhésion annuels qui doivent être versés. Pour répondre plus précisément à votre question, il n'y a pas pour nous de lien entre l'utilisation d'une carte et un taux d'intérêt moins élevé. Les deux ne sont pas liés.

**Le sénateur Greene :** Si le taux d'intérêt est moins élevé, cela pourrait inciter des gens à se procurer une carte de crédit.

**M. Dagenais :** Oui, mais d'après notre expérience, l'effet incitatif n'est pas très grand.

**Le sénateur Ringuette :** Je suis heureuse de vous accueillir ici aujourd'hui. Soyez les bienvenus.

[Français]

Vous avez indiqué au comité que lorsque vous aviez des clients étudiants, l'utilisation de la carte de crédit était excellente, alors qu'hier une fonctionnaire du gouvernement fédéral est venue nous dire exactement le contraire. J'ai été surprise de ses propos, mais je suis contente que vous nous confirmiez qu'en fin de compte vos membres étudiants sont de bons utilisateurs. Votre témoignage est tout à fait différent de ce qu'on nous a dit hier.

J'aimerais souligner un autre élément. Lorsque vos clients ont un solde sur leur carte de crédit, vous leur suggérez une carte à taux réduit. Mais en décembre dernier, la Banque de Montréal a publié, par le biais des journaux, que ses clients qui avaient des problèmes de paiement pendant deux mois consécutifs passeraient à un taux d'intérêt de 19,9 p. 100 à 24,75 p. 100. Votre attitude face à votre clientèle semble complètement différente de ce que les grandes banques affichent publiquement.

What are your thoughts on these two approaches to dealing with clients?

**Mr. Dagenais:** I will not comment on the dealings of other banks. There is a market, and people react in different ways. Since we work mainly with our members, and our members regularly conduct business with the caisses, we must adopt an approach to doing business that can be defended in the market and that respects our values.

**Senator Ringuette:** What is the interest rate on a Desjardins personal line of credit?

**Mr. Dagenais:** As of today, it varies between 8 per cent and 10 per cent, but we can confirm those figures because the data are published.

[English]

**Mr. Whelan:** Each individual credit union would set that based on their products, services and cost.

**Senator Ringuette:** Mr. Whelan, would you say that your group supplies a similar 8 per cent to 10 per cent interest rate on a personal line of credit?

**Ms. Goulard:** It is difficult for us to say because there are 440 credit unions and we are three levels up. Our members are the provincial centrals. Credit unions are the members of the provincial centrals. It would be difficult for us to be able to give an estimate of what the interest rate would be on a line of credit.

**Senator Ringuette:** Therefore, you cannot give us an estimate on what you charge on a personal line of credit and you probably cannot give us an estimate on what you give on personal savings accounts, is that right?

**Ms. Goulard:** We are not a financial institution in the sense of a retail financial institution, so we do not have lines of credit.

**Senator Ringuette:** Do you not gather the data from your membership?

**Mr. Whelan:** To gather data on individual rates and services of credit unions would be fairly difficult. Each credit union needs to be competitive in its own market.

It is important to note that the customers of credit unions are also its shareholders and owners and they have tremendous opportunity to affect the types of services that are delivered, not only at a basic rate by patronizing those services, but they also have access to the senior management and board of the credit union. They can vote in elections that determine the board of directors of a credit union and they can participate directly in the governance of the credit union by becoming a member of those committees and boards to affect those services.

Therefore, I think it is fair to say that the rates and services they offer need to be competitive within the market they serve.

Que pensez-vous de ces deux façons de penser quant à la façon de répondre à la clientèle?

**M. Dagenais :** Je ne commenterai pas sur ce que les autres banques font. Il y a un marché et les gens réagissent de façon différente. Puisque nous travaillons principalement avec nos membres et que les membres transigent avec les caisses régulièrement, nous devons adopter un comportement qu'il est possible de défendre dans le marché et d'avoir une approche qui respecte nos valeurs comme telles.

**Le sénateur Ringuette :** Quel est le taux d'intérêt chez Desjardins pour une marge de crédit personnelle?

**M. Dagenais :** C'est variable, mais cela se situe entre 8 p. 100 et 10 p. 100 au moment où on se parle, mais on pourra le confirmer précisément parce que ces données sont publiées.

[Traduction]

**M. Whelan :** Chaque coopérative de crédit établit cela en fonction de ses produits, de ses services et des coûts.

**Le sénateur Ringuette :** Monsieur Whelan, diriez-vous que votre groupe offre un taux d'intérêt semblable de 8 à 10 p. 100 sur les marges de crédit personnelles.

**Madame Goulard :** C'est difficile à dire, car il y a 440 coopératives de crédit et 3 niveaux nous séparent d'elles. Nos membres sont les centrales des caisses de crédit provinciales qui sont composées de coopératives de crédit. Il est donc difficile pour nous de vous donner une idée même approximative de ce que serait le taux d'intérêt sur une marge de crédit.

**Le sénateur Ringuette :** Vous ne pouvez nous donner le taux d'intérêt approximatif d'une marge de crédit personnelle et non plus, je présume, du taux d'intérêt des comptes d'épargne personnels, n'est-ce pas?

**Mme Goulard :** Nous ne sommes pas une institution financière de détail et nous n'avons donc pas de marges de crédit.

**Le sénateur Ringuette :** Ne recueillez-vous pas des données auprès de vos membres?

**M. Whelan :** Il serait assez difficile pour nous de recueillir des données sur les services et taux de chacune des caisses populaires. Chaque caisse populaire doit être concurrentielle sur son propre marché.

Il importe de savoir que les clients des coopératives de crédit sont aussi leurs actionnaires et propriétaires et, à ce titre, peuvent exercer une influence considérable sur le genre de services qui sont offerts, pas seulement en tant que clients, mais aussi grâce à leur accès aux gestionnaires supérieurs et au conseil d'administration. Ils élisent les membres du conseil d'administration et peuvent participer directement à la gouvernance de leur caisse populaire en devenant membre des différents comités et conseils qui déterminent ces services.

Par conséquent, je crois pouvoir dire que les taux et services offerts par les caisses populaires doivent être concurrentiels.



[Translation]

**Senator Ringuette:** Mr. Dagenais, what is the rate offered by the Desjardins Group?

**Mr. Dagenais:** The rate is published, so we will get back to you with the exact figure.

**Senator Ringuette:** Yes.

**Mr. Dagenais:** Earlier, I gave you an approximate rate, but it varies from day to day.

**Senator Ringuette:** Canadian charter banks are currently offering 0.1 per cent. Do you have a similar rate?

**Mr. Dagenais:** Did you say 0.1 per cent?

**Senator Ringuette:** Yes, 0.1 per cent for savings accounts with balances of between \$3,000 and \$5,000.

**Mr. Dagenais:** The rates are published. We will provide you with an exact listing. That would be easier.

**Senator Ringuette:** I would now like to address the issue concerning Interac. You are two of the 60 participants in the Interac movement?

What are your thoughts on the situation today and going forward? Most Canadians are relatively satisfied with the debit card system here in Canada. You are aware of the situation in foreign markets where there has been cut-throat competition among debit card stakeholders.

As a participating member of the consortium, I would like to hear your views on the development of Interac in the near future, in comparison to other markets, to the competition.

**Mr. Dagenais:** That is an excellent observation. There is not much to say for the time being because all stakeholders are currently determining what they want to do with Interac. I can tell you, however, that Desjardins is supporting the growth of Interac. We were a founding member of Interac in 1984. We created direct payment in 1989. We are firm believers in Canada's current direct payment system. We also championed this way of doing business. Canada is the second-largest debit user in the world after Norway. Debit use is becoming a national treasure.

Now, we are not alone in discussing its future. There are a number of stakeholders, and we have to work together to chart the future course.

[English]

**Mr. Whelan:** The credit union system is also a founding member of Interac. We strongly support Interac as a continuing service provider in the Canadian marketplace and do everything we can to ensure that it has the ability to compete in the new and emerging world.

[Français]

**Le sénateur Ringuette :** Monsieur Dagenais, quel est le taux offert par le mouvement Desjardins?

**M. Dagenais :** Le taux est publié, donc on va pouvoir vous le donner précisément.

**Le sénateur Ringuette :** Oui.

**M. Dagenais :** Tantôt je vous ai donné un taux approximatif, mais cela varie tous les jours.

**Le sénateur Ringuette :** Les banques à charte canadiennes offrent présentement 0,1 p. 100. Est-ce que vous vous situez dans cette gamme?

**M. Dagenais :** Vous dites 0,1 p. 100?

**Le sénateur Ringuette :** Oui, 0,1 p. 100 sur les comptes d'épargne qui ont un montant entre 3 000 et 5 000 \$.

**M. Dagenais :** Les taux sont publiés. On va vous les donner plus précisément. Cela sera plus simple.

**Le sénateur Ringuette :** J'aimerais maintenant me pencher sur la question concernant Interac. Vous êtes tous les deux parmi les 60 participants au mouvement Interac?

Comment voyez-vous la situation actuelle et potentielle? L'ensemble des Canadiens est quand même satisfait de la carte de débit qu'on a au Canada. Vous connaissez les marchés mondiaux en ce qui concerne d'autres cartes de débit qui ont subi une concurrence féroce.

En tant que membre participant à ce consortium, j'aimerais avoir votre opinion sur la situation d'Interac dans l'avenir immédiat, par rapport aux marchés, à la concurrence?

**M. Dagenais :** C'est un excellent commentaire. On ne peut pas en parler beaucoup pour l'instant parce que tous les intervenants sont en train de voir ce qu'ils veulent faire avec Interac. Mais on peut dire que Desjardins encourage l'évolution d'Interac. On est devenu membre fondateur d'Interac en 1984. On a même créé le paiement direct en 1989. On croit beaucoup au système de paiement direct actuel au Canada. Et nous sommes de fervents défenseurs de cette façon de faire. Nous sommes le deuxième pays où l'utilisation du débit est la plus élevée dans le monde après la Norvège. Ce n'est pas loin d'être un bien national.

Maintenant, on n'est pas seul à discuter de cet avenir. Il y a plusieurs intervenants et on doit travailler ensemble pour voir ce qui va arriver.

[Traduction]

**M. Whelan :** Les coopératives de crédit sont aussi un membre fondateur d'Interac. Nous appuyons sans réserve Interac comme fournisseur de services continus au marché canadien et nous faisons tout ce que nous pouvons pour lui permettre d'être concurrentiel sur les marchés nouveaux et émergents.

**Senator Ringuette:** I understand the competitive nature of the service. You are familiar with Star Alliance in the U.S. Are you fearful that if a cap per transaction is not in place on debit cards Interac will face mass marketing from two giant debit card producers?

[Translation]

**Mr. Dagenais:** I think that debit cards and credit cards are very different. In order to use a debit card, you need a banking transaction account. In Canada, there are few financial institutions with a large number of transactions accounts. It is these financial institutions that will determine which major players will get to enter the Canadian market. That will not be left up to foreign firms; Canadian businesses will make those decisions.

**Senator Ringuette:** When you consider that 94 per cent of the Canadian credit card market belongs to two players, that could give you an idea of things to come.

**Mr. Dagenais:** Are you referring to Visa and MasterCard?

**Senator Ringuette:** Yes.

**Mr. Dagenais:** In fact, competition in that market is more complex. With debit, financial institutions must have a large number of transactions accounts for it to be worth their while. The major financial institutions with such accounts are Canadian. They will decide which competitor will come out on top. Will it be Interac, Visa or MasterCard? Let us not shirk our responsibility, the decision will be made in Canada.

[English]

**Mr. Whelan:** Beyond what has happened elsewhere in the world, there are a couple of key differences, one being that there is nothing in the world like Interac. Other domestic debit systems have not experienced the kind of success that Interac has had and have not provided the same kind of service that it has provided for Canada.

Our concerns would be more that Interac has the tools it needs from a structural and governance perspective to compete in the new world. Will there be competition from Visa and MasterCard on the debit side? Absolutely. As we move towards chip technology, that is likely inevitable. Our main concern is to ensure that Interac has the tools it needs to remain competitive in that new world.

**Senator Ringuette:** When MasterCard representatives met with me in my office, they told me that the current Interac system was very unsecure and easily compromised. What is your response?

**Mr. Whelan:** Interac has set a mandate for moving toward new chip technology and has a clear timetable for implementing chip over the next few years. Many institutions are already down that

**Le sénateur Ringuette :** Je sais que ce service doit être concurrentiel. Vous connaissez sans doute Star Alliance aux États-Unis. Ne craignez-vous pas que, si on n'impose pas un plafond pour chaque transaction faite avec une carte de débit, Interac fera face à du marketing de masse de la part des deux géants de la carte de débit?

[Français]

**M. Dagenais :** Je crois que la carte de débit et la carte de crédit sont très différentes. En ce qui a trait à la carte de débit, il faut que vous ayez des comptes d'opération de type bancaire pour les opérer. Au Canada, des institutions financières qui ont beaucoup de comptes d'opération sont peu nombreuses. Ce sont ces entreprises financières qui vont déterminer lesquels des grands joueurs vont être choisis dans le marché canadien. Ce ne seront pas les entreprises à l'extérieur du Canada, des entreprises canadiennes vont prendre ces décisions.

**Le sénateur Ringuette :** Quand on sait que 94 p. 100 du marché canadien des cartes de crédit appartient à deux joueurs, cela vous donne une idée de ce qui serait à venir.

**M. Dagenais :** Vous parlez de Visa et MasterCard?

**Le sénateur Ringuette :** Oui.

**M. Dagenais :** Là, dans réalité, la concurrence est plus complexe. Au niveau des institutions financières, dans le débit, il faut avoir beaucoup de comptes d'opération pour que cela soit intéressant. Et les grandes entreprises financières qui ont les comptes d'opération, sont les entreprises canadiennes. Elles vont décider quel compétiteur va gagner à terme. Est-ce que ce sera Interac, Visa ou MasterCard? Il ne faut pas se désresponsabiliser, la décision sera prise au Canada.

[Traduction]

**M. Whelan :** Outre ce qui s'est passé ailleurs dans le monde, il y a quelques différences, notamment que rien d'autre dans le monde ne se compare à Interac. Les autres systèmes nationaux de débit n'ont pas connu le même succès qu'Interac et n'ont d'ailleurs pas fourni le même service que celui offert par Interac au Canada.

Ce que nous souhaitons le plus, c'est qu'Interac ait les outils de structure et de gouvernance qu'il lui faut pour rester concurrentielle dans ce nouvel environnement. Interac devra-t-elle rivaliser avec Visa et Mastercard en matière de débit? Absolument. Cela est probablement inévitable en raison de l'utilisation accrue de la technologie à puce. Nous tenons donc à ce qu'Interac ait les outils dont elle a besoin pour rester concurrentielle dans ce nouvel environnement.

**Le sénateur Ringuette :** Les représentants de Mastercard qui sont venus me voir à mon bureau m'ont dit que le système actuel d'Interac était très peu sûr et facilement compromis. Que répondez-vous à cela?

**M. Whelan :** Interac s'est vu confier le mandat d'adopter la nouvelle technologie à puces dans les prochaines années, selon un calendrier très clair. Bien des institutions ont déjà pris des mesures

path, including the Desjardins Group and the CUCC. It is a good question to ask of Interac when their representatives appear before the committee.

**Senator Moore:** Interac is not-for-profit. As indicated by your comments, you think it should be for profit. Is that correct?

**Mr. Whelan:** I believe that Interac needs to change its structural and governance model. Exactly what that model should be is under considerable discussion. Certainly, it does not have the tools in its current format to earn its current structure to deal with the impending competition that it will face.

**Senator Moore:** Do you think the competition would happen if it remains not-for-profit?

**Mr. Whelan:** The competition will happen in either case. The move to chip technology introduces the possibility of great competition. It will level the playing field, if you will, and introduce new competition. Interac needs the tools and it depends on what those tools are.

**Senator Ringuette:** Most members of this committee were surprised when a witness from the Competition Bureau advised us that they were investigating Visa and MasterCard, like an investigation in the U.K. and in Australia. As credit card issuers, were you aware of this investigation?

**Mr. Dagenais:** No, I was not really aware of it but in every country in the world, there is an investigation related to interchange, so I cannot say that I am surprised to learn of the investigation.

**Senator Ringuette:** Why do you think investigations of this nature are happening around the world?

**Mr. Dagenais:** Likely, it is because of the changes to the industry. Visa is now a corporate entity, whereas it used to be an association of banks.

**Senator Ringuette:** You said that there have been changes in the industry.

**Mr. Dagenais:** People question things. The merchants have questioned that.

**Senator Ringuette:** Of course, they have questions when they see increases of 40 per cent in their fees. How do your merchants feel when they have fees in their monthly statements if the customer is high-risk, is close to or exceeding his or her credit card limit and so forth? The merchant has no knowledge of that information when the client presents a credit card. The merchant is also helpless in regard to the quantity of premium cards out there that are at 9.5 per cent and 9.9 per cent. They have no say in that. I know you do not sign the contract with the merchants. It is a very complex network.

**Mr. Dagenais:** We do sign contracts with merchants. We have merchants.

**Senator Ringuette:** You do?

**Mr. Dagenais:** We do have merchants.

en ce sens, y compris le mouvement Desjardins et la CCCC. Il faudrait poser la question à Interac quand ses représentants viendront témoigner devant votre comité.

**Le sénateur Moore :** Interac est une société à but non lucratif. Vous avez dit dans votre exposé que vous estimez qu'elle devrait pouvoir faire des profits, n'est-ce pas?

**M. Whelan :** J'estime qu'Interac doit changer sa structure et son modèle de gouvernance. Ce que devrait être ce nouveau modèle de gouvernance fait l'objet d'amples discussions. Il est certain que, sous sa forme actuelle, Interac n'est pas bien outillée pour faire face à la concurrence qui se dessine.

**Le sénateur Moore :** Est-ce qu'il y aura concurrence si Interac reste une société à but non lucratif?

**M. Whelan :** Il y aura concurrence d'une façon ou d'une autre. L'arrivée de la technologie à puce ne fait qu'accroître les probabilités de concurrence. Cela égalisera les chances, en quelque sorte, et permettra à d'autres concurrents d'entrer sur le marché. Interac a besoin de nouveaux outils et sera concurrentielle ou non en fonction des outils dont elle dispose.

**Le sénateur Ringuette :** Bien des membres du comité ont été étonnés d'apprendre d'un représentant du Bureau de la concurrence que le bureau enquête sur Visa et MasterCard, comme on le fait au Royaume-Uni et en Australie. Vous qui émettez des cartes de crédit, saviez-vous qu'une telle enquête était en cours?

**M. Dagenais :** Non, je l'ignorais, mais puisque tous les pays enquêtent relativement à l'interchange, je ne peux pas dire que cette nouvelle m'étonne.

**Le sénateur Ringuette :** Pourquoi croyez-vous qu'on mène de telles enquêtes un peu partout dans le monde?

**M. Dagenais :** Probablement en raison des changements au sein de ce secteur. Visa est maintenant une entité constituée en société alors qu'elle était auparavant une association de banques.

**Le sénateur Ringuette :** Vous dites qu'il y a eu des changements au sein du secteur.

**M. Dagenais :** Oui, on pose des questions. Les marchands soulèvent des questions.

**Le sénateur Ringuette :** Il est normal qu'ils s'interrogent quand on augmente leurs frais de 40 p. 100. Que pensent les marchands des états de compte mensuels qui atteignent presque la limite de crédit pour certains clients à risque? Le marchand, lui, ne sait rien de cela quand le client lui présente sa carte de crédit. Le marchand n'est pas non plus celui qui émet des cartes de crédit premières à des taux de 9,5 ou de 9,9 p. 100. Ils n'ont pas voix au chapitre. Je sais que vous ne signez pas de contrat avec les marchands et que c'est un réseau très complexe.

**M. Dagenais :** Nous signons effectivement des contrats avec les marchands. Nous avons des marchands.

**Le sénateur Ringuette :** Vraiment?

**M. Dagenais :** Oui.

**Senator Ringuette:** This is very interesting.

**The Deputy Chair:** Senator Ringuette, I do not want to stop this part of the inquiry, but we have people representing the consumers and we have a time limitation. If your question is very quick, by all means ask it.

**Senator Ringuette:** I can probably make a deal with Mr. Dagenais to meet privately so I can seek answers to my questions.

**The Deputy Chair:** That is an excellent solution.

I want to thank you all for excellent presentations and your cooperation, which we appreciate.

We will now change our panellists.

Good morning, ladies and gentlemen.

[Translation]

The second part of our meeting this morning will deal with the perspectives of consumers on credit cards, a key component of Senator Ringuette's motion.

[English]

Canadian consumers have embraced credit cards at a rate that ranks among the very highest in the world. According to the Bank for International Settlements, there were some 64.5 million credit cards in use in Canada in 2007. I would imagine that amount has increased, which means an average of in excess of two cards per every man, woman and child in Canada.

With the advent of the financial crisis, many are concerned that households may well be increasingly burdened by rising credit card interest rates, shorter interest-free grace periods and greater reliance on credit cards as a technique of credit rather than of payment.

[Translation]

More could be said about the perspective of consumers. We are pleased to welcome today representatives of Option consommateurs: Genevieve Reed, Head of Research and Advocacy, and Anu Bose, Head of the Ottawa office. I would like to thank you for assisting us in our study. The floor is yours.

**Genevieve Reed, Head of Research and Advocacy, Option consommateurs:** Mr. Vice-Chair, allow me first to thank you for the opportunity to share our thoughts on the principal concerns of consumers with regard to credit and debit cards. With me today is Ms. Anu Bose, Head of the Ottawa office, and we will be sharing the presentation.

Option consommateurs was established in 1983. We are a non-profit association whose mission is to promote and defend the interests of consumers and ensure their respect. We speak to both federal and Quebec regulations and policies. We have been

**Le sénateur Ringuette :** C'est très intéressant.

**Le vice-président :** Madame le sénateur Ringuette, je ne veux pas couper court à cette partie de la réunion, mais nous avons des gens qui représentent les consommateurs et notre temps est limité. Si votre question est très brève, je vous invite à la poser.

**Le sénateur Ringuette :** Je peux probablement convenir avec M. Dagenais de le rencontrer en privé pour obtenir des réponses à mes questions.

**Le vice-président :** C'est une excellente solution.

Je vous remercie tous pour vos excellents exposés et votre collaboration, qui nous est précieuse.

Nous invitons maintenant nos autres témoins à prendre place à la table.

Bonjour, mesdames et messieurs.

[Français]

La deuxième partie de notre rencontre ce matin traite surtout du point de vue des consommateurs sur les cartes de crédit, un aspect très important de la motion du sénateur Ringuette.

[Traduction]

Les consommateurs canadiens ont été parmi les plus nombreux au monde à adopter les cartes de crédit. D'après la Banque des règlements internationaux, il y avait en 2007 quelque 64,5 millions de cartes de crédit en circulation au Canada. J'imagine que le nombre a augmenté depuis, ce qui équivaut à plus de deux cartes pour chaque homme, femme et enfant au Canada.

Depuis que la crise financière a éclaté, beaucoup de gens craignent que les ménages ne voient leur endettement lié aux cartes de crédit s'alourdir, à cause de la hausse des taux d'intérêt des cartes de crédit, de périodes de grâce écourtées et d'une plus grande dépendance aux cartes de crédit en tant qu'instrument de crédit plutôt que mécanisme de paiement.

[Français]

On pourrait en dire davantage au sujet de la perspective des consommateurs. Il nous fait plaisir d'accueillir, aujourd'hui, des représentants d'Option consommateurs, Mme Genevieve Reed, responsable du service de recherche et représentation ainsi que Mme Anu Bose, responsable du bureau d'Ottawa. Je vous remercie de nous aider dans notre enquête. La parole est à vous.

**Genevieve Reed, responsable du service de recherche et représentation, Option consommateurs :** Monsieur le vice-président, permettez-moi de vous remercier tout d'abord de nous donner l'occasion de vous faire part de nos réflexions quant aux principales préoccupations des consommateurs en matière de cartes de crédit et de débit. Je suis accompagnée aujourd'hui de Mme Anu Bose, responsable de nos bureaux d'Ottawa et nous nous partagerons la présentation.

Option consommateurs existe depuis 1983. Nous sommes une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés. Nos interventions visent autant les

interested in the financial sector for a number of years. We conduct research, engage with financial organizations, organize educational events and present the interests of consumers to decision-makers.

But above all, as a cooperative association for family finances, or ACEF, a broad-based movement in Quebec, we meet on a daily basis with consumers who face serious budget problems. These are people of all ages and from all walks of life who are overburdened with debt.

I have two examples to give you our perspective as a consumer association: the husband is a chartered accountant, and both spouses work, with good salaries, earning approximately \$100,000, and with sizeable credit card debt. The husband has already taken out a consolidation loan of \$40,000, but has added another \$30,000 on another credit card. As a result, he has a \$70,000 consumer debt. The couple does not have any assets, not a house, a car or an RRSP. Their indebtedness increased over the years. Nothing extravagant, mind you, but they indulged in outings, restaurants and the like. The couple was simply living beyond their means, thanks to the availability of easy credit.

Here is another case: This man retired five years ago. He was a school principal. In retirement, his income decreased by 20 per cent a year, or approximately \$15,000. Having maintained the same lifestyle during his five years in retirement, he has accumulated a total debt of over \$50,000 on his credit cards and lines of credit. During his working life, he had never had an outstanding balance on his credit card and had an impeccable credit record. He declared bankruptcy a few days after our meeting. He said that this was the most difficult thing he had ever experienced; experiencing bankruptcy at the end of his career was for him a worst-case scenario. And the current recession is making life even more difficult for Canadian consumers. There has been an increasing number of personal bankruptcies in the past year, and over 80 per cent of the debt of those who have declared bankruptcy comes from credit cards — over 80 per cent!

The savings culture has given way to the credit culture. We have to put an end to the belief that indebtedness is the sole responsibility of consumers.

Many practices of the credit card issuers increase the imbalance between consumers and businesses. Commercial practices, such as the real cost of credit, must be regulated. We are talking about how to calculate and measure the impact of minimum payments, over-limit fees and other late-payment penalties, changes to interest rates, appropriation of payments, retroactive interest, cash advances, unilateral changes to contract terms, as well as advertising, in-store solicitation and usurious rates of interest.

réglementations et politiques fédérales que québécoises. Nous nous intéressons au secteur financier depuis de nombreuses années. Ainsi, nous effectuons des recherches, nous discutons avec les organisations financières, nous organisons des activités d'éducation et représentons les intérêts des consommateurs devant les décideurs.

Mais surtout, à titre d'association coopérative d'économie familiale, un mouvement répandu au Québec, nous rencontrons tous les jours des consommateurs aux prises avec de sérieux problèmes budgétaires. Ces ménages sont de tous âges et proviennent de tous les niveaux de revenu et ils sont surendettés.

J'ai deux exemples pour vous montrer la perspective qu'on peut avoir comme association de consommateurs : monsieur est comptable agréé, les deux conjoints travaillent, un bon salaire, autour de 100 000 \$, grosses dettes de cartes de crédit. Monsieur a déjà fait un prêt de consolidation de 40 000 \$, mais il s'est réendetté d'un autre 30 000 \$ sur une autre carte de crédit. Donc sa dette à la consommation s'élève à 70 000 \$. Le ménage ne possède aucun actif, pas de maison, de voiture ou de REER. Leur endettement s'est accru au fil des années. Rien d'extravagant, mais ils ne se privaient de rien, sorties, restaurants, ainsi de suite. Ce couple vivait tout simplement au-dessus de ses moyens, et ce, grâce à la disponibilité du crédit.

Autre cas : monsieur est retraité depuis cinq ans. Il était directeur d'école. Sa retraite a occasionné une diminution de revenu de 20 p. 100 par année soit environ 15 000 \$. Ayant conservé son rythme de vie durant les cinq premières d'années de retraite, il a accumulé une dette totale de plus de 50 000 \$ sur ses cartes de crédit et ses marges de crédit. Avant sa retraite, il n'avait jamais eu de solde sur sa carte de crédit et avait un dossier de crédit impeccable. Il a déclaré faillite quelques jours après notre rencontre. Il nous a confié que c'était la situation la plus difficile de sa vie, vivre un échec financier à la fin de sa carrière était pour lui la pire chose. Et la récession actuelle fragilise la situation déjà précaire des consommateurs canadiens. On a qu'à penser au nombre croissant des faillites des consommateurs au cours de la dernière année et le fait que plus de 80 p. 100 des passifs des faillis sont des dettes de cartes de crédit — plus de 80 p. 100!

La culture de l'épargne a fait place à la culture du crédit. Et il faut cesser de croire que l'endettement est la seule responsabilité des consommateurs.

De nombreuses pratiques des émetteurs de carte de crédit accentuent le déséquilibre entre les consommateurs et les entreprises. On y retrouve des pratiques commerciales qui doivent être réglementées telles que le coût réel du crédit. On parle ici de calcul et d'impact du paiement minimum, des frais de dépassement et des autres pénalités de retard, des modifications du taux d'intérêt, de l'imputation des paiements, des intérêts rétroactifs, des avances de fond, des modifications unilatérales de contrat, ainsi que la publicité et la sollicitation en magasin et le taux d'intérêt usuraire.

Furthermore, there must also be controls regarding the lender's responsibility — and Mr. Dagenais from Desjardins spoke about this earlier — such as the obligation to disclose information, the duty of counsel and an evaluation of borrowers' capacity to repay their debts.

Europe and the United States even have adopted legislative measures to regulate the cost of credit and the responsibility of lenders. Why has Canada not done the same?

Take the example of minimum payments. Minimum payments are the smallest amount that a cardholder must pay each month in order to meet his obligations. Obviously, consumers who pay only the minimum amount will be charged interest on the total amount of their purchases.

In the course of an on-going study, we have been able to establish that minimum payment amounts have declined steadily since the early 90s, from five per cent of the balance to three per cent at the start of this decade, and to as low as two per cent in 2008.

The major inconvenience of this on consumers is also the principal benefit for card issuing companies. The lower the minimum payment, the greater the interest paid by consumers. In fact, since consumers' payments are applied first to the interest then to the fees and finally to the principal. The smaller the payment, the less principal is paid down. By reducing minimum payment amounts, credit card issuers maximize their profitability on the amounts loaned, because this ultimately increases interest payments on the principal without having to increase interest rates.

Let me give you an example: if a consumer has a \$1,000 balance on a credit card at an interest rate of 18 per cent and pays only the monthly minimum without conducting any other transaction during the month, the decrease in minimum payment amount from 5 per cent to 2 per cent extends the repayment period three-fold, from 5 years to 19 years, and the interest increases five-fold, from \$382 to \$1,900, all that on a principal amount of \$1,000.

[English]

**Anu Bose, Head of the Ottawa Office, Option consommateurs:** Regarding over-the-limit fees, credit card issuing institutions are highly sophisticated businesses, as I am sure senators are aware. For example, they have in place surveillance systems over the purchasing practices of their customers, so they can detect apparent fraud or credit card cloning.

Even so, it is not uncommon for a client to have charges temporarily blocked if he or she has made unusual use of a credit card. To have access restored, the client must only contact the financial institution and confirm that, indeed, it was he or she who made the purchases.

Par ailleurs, on doit aussi encadrer des éléments liés à la responsabilité du prêteur, tout à l'heure M. Dagenais, de Desjardins, en a parlé, tels que l'obligation de divulgation, le devoir de conseil et l'évaluation de la capacité de rembourser des emprunteurs.

L'Europe et même les États-Unis ont adopté des mesures législatives afin de régler le coût du crédit et la responsabilité du prêteur. Pourquoi pas le Canada?

Prenons l'exemple du paiement minimum. Le paiement minimal est le plus petit montant qu'un détenteur de carte doit payer à chaque état de compte afin de respecter ses obligations. Évidemment, le consommateur qui effectue uniquement le paiement minimum se verra charger des intérêts sur le montant total de ses achats.

Dans le cadre d'une étude que nous faisons actuellement, nous avons pu établir que depuis le début des années 1990, les montants des paiements minimum demandés ont diminué régulièrement passant en moyenne de cinq p. 100 du solde à trois p. 100 au début des années 2000 puis à des niveaux aussi bas que deux p. 100 en 2008.

Le principal inconvénient de cette pratique pour les consommateurs est aussi le principal avantage qu'en retirent les compagnies émettrices de cartes. Plus le paiement minimum exigé est bas, plus les intérêts payés par les consommateurs sont grands. En effet, puisque les paiements effectués par les consommateurs sont appliqués en priorité sur les intérêts puis sur les frais et enfin sur le capital, plus le paiement est petit, moins le capital est entamé. En diminuant les montants des paiements minimums, les émetteurs de cartes de crédit s'assurent de rentabiliser au maximum les sommes prêtées, car au final, plus d'intérêts seront payés sur le capital, et ce, sans avoir augmenté le taux d'intérêt.

Je vous donne un exemple : Si un consommateur a un solde de 1000 \$ sur une carte de crédit à un taux d'intérêt de 18 p. 100 et qu'il ne paie que le solde minimum mensuel et qu'il ne fait aucune autre transaction durant le mois, la modification du montant de paiement minimum de cinq à deux p. 100 fait en sorte que la durée du remboursement est multipliée par trois, passant de cinq à 19 ans et que les intérêts sont multipliés par cinq, de 382 \$ à 1900 \$, tout cela sur un montant de 1 000 \$.

[Traduction]

**Anu Bose, chef du bureau d'Ottawa, Option consommateurs :** En ce qui concerne les frais de dépassement de limite de crédit, les sociétés émettrices de cartes de crédit ont des outils très poussés, comme vous le savez sans doute. Par exemple, elles ont instauré des systèmes de surveillance des habitudes d'achats de leurs clients, de manière à pouvoir déceler les cas de possibles fraudes par carte de crédit ou clonages de carte de crédit.

Malgré cela, il n'est pas rare qu'un client voit sa carte temporairement bloquée s'il ou elle a fait un achat inhabituel. Pour rétablir l'accès à sa carte de crédit, le client doit simplement communiquer avec l'institution financière pour confirmer que c'est bien lui qui a fait les achats.

While the institutions have the means to block customer transactions, almost all credit card-issuing institutions allow transactions over the credit limit for which the customer has applied. They then levy over-limit fees, which vary between \$10 and \$35, averaging at \$20. They could also alert a customer, just as they do in the case of possible fraud.

We believe it is a good thing to regulate the terms of credit card contracts but even better is to instill a sense of corporate responsibility in our banks and financial institutions. Measures are needed to address the basic imbalance between lenders and borrowers, especially in times like these. These measures could include, above all, lending institutions' responsibility to assess a consumer's capacity to service debt and to promptly inform the consumer of the consequences if he or she fails to make the payments. It also includes an obligation to provide correct information in clear and simple language at the very outset of the contract and then on an ongoing basis and at points of sale.

Financial institutions have the resources to assess their customers' debt service capacity but often they fail to ask the right questions or they conduct a very faulty and, if I may say, pre-emptory analysis of the information provided.

I know that senators have raised the question of debit cards, so allow me a few words on that subject. We at Option consommateurs have studied electronic payments for several years and have come to the conclusion that self-regulation is not working and does not adequately protect Canadian consumers.

The delegation of the supervisory authority to the private sector has resulted in a major democratic deficit because consumers' interests cannot be appropriately represented as they are in a convention, parliamentary or regulatory setting.

The Canadian Code of Practice for Consumer Debit Card Services, a voluntary code adopted in 1992, has proven to be of very little value. While the service fees for automated banking machines and other forms of electronic payments keep rising, financial institutions have never found it important to release information on the real cost of consumers using or their delivering these services.

[Translation]

**Ms. Reed:** Financial institutions and companies that issue credit cards and debit cards are increasingly abandoning their economic and social responsibilities and calculating risk based solely on interest rates and fees. The current system is leading to debt and excessive debt, undermining consumers' purchasing power and, in some cases, causing serious health problems.

Même si elles peuvent bloquer les transactions de leurs clients, presque toutes les sociétés émettrices de cartes de crédit acceptent les transactions qui dépassent la limite de crédit du client. Dans ces cas, elles imposent des frais de dépassement de limite de crédit qui peuvent varier de 10 \$ à 35 \$, mais qui s'établissent en moyenne à 20 \$. Elles peuvent également prévenir le client, comme elles le font lorsqu'elles soupçonnent de la fraude.

Nous estimons qu'il serait avisé de réglementer les conditions des contrats de cartes de crédit mais qu'il serait encore mieux d'insuffler à nos banques et à nos institutions financières le sentiment de leurs responsabilités organisationnelles. Des mesures s'imposent pour compenser le déséquilibre fondamental entre les prêteurs et les emprunteurs, particulièrement pendant des périodes comme celle que nous traversons. Il faudrait, d'abord et avant tout, conférer à l'institution prêteuse la responsabilité d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser ses dettes et de l'informer sans tarder des conséquences qu'entraînera un éventuel défaut de paiement. Ces institutions devraient également être tenues de communiquer aux consommateurs une information exacte présentée dans un langage clair et simple dès la signature du contrat et par la suite, régulièrement, aux points de vente.

Les institutions financières ont les ressources nécessaires pour évaluer la capacité d'endettement de leurs clients mais il arrive souvent qu'elles ne posent pas les bonnes questions ou qu'elles procèdent à une analyse déficiente, et si je puis dire, préventive de l'information fournie.

Je sais que les sénateurs ont soulevé la question des cartes débit alors permettez-moi de dire quelques mots sur le sujet. Chez Option Consommateurs, nous analysons la situation des paiements électroniques depuis plusieurs années et nous en sommes venus à la conclusion que l'auto-réglementation dans ce domaine ne fonctionne pas et n'arrive pas à protéger adéquatement les consommateurs canadiens.

La délégation des pouvoirs d'encadrement au secteur privé entraîne également un déficit démocratique de taille puisque les intérêts des consommateurs ne peuvent y être dûment représentés comme dans le cadre d'un processus parlementaire et réglementaire habituel.

Le Code de pratique canadien des cartes de débit, un code volontaire adopté en 1992, se révèle peu efficace. Par ailleurs, bien que les frais d'utilisation des guichets automatiques et autres formes de paiements électroniques ne cessent d'augmenter, en aucun cas les institutions financières fournissent de l'information quant au coût réel de l'utilisation de ces services.

[Français]

**Mme Reed :** Les institutions financières et les entreprises émettrices de cartes de crédit et de débit délaissent de plus en plus leur responsabilité économique et sociale et calculent le risque uniquement en termes de taux d'intérêt et de frais divers. Le système actuel engendre de l'endettement et même du surendettement, gruge le pouvoir d'achat des consommateurs et dans certains cas, peut mener à de graves problèmes de santé.

Therefore, Option consommateurs recommends that the Department of Finance conduct an in-depth study on electronic payments. It must identify the roles, responsibilities and obligations of the various stakeholders, and set the benchmarks needed to establish a comprehensive electronic payment legislative framework.

We also recommend that the Competition Bureau investigate the practices used by Visa and MasterCard.

We recommend that the government regulate and monitor the business practices in the area of credit and disclosure of information, including the calculation and impact of minimum payments, over-limit fees and other late-payment penalties, changes in interest rates, appropriation of payments, retroactive interest, cash advances, unilateral changes to contract terms, as well as advertising and in-store credit solicitation.

We also recommend that the regulations regarding business practices related to the cost of credit also include ways to ensure lenders act responsibly.

Finally, we recommend that the government ask financial institutions to disclose the real costs of using automated teller machines and other forms of electronic payments.

[English]

**The Deputy Chair:** Thank you, Ms. Reed, and thank you, Ms. Bose. I assume you are willing to take questions at this time.

[Translation]

**Senator Massicotte:** We have not received your recommendations in writing.

**The Deputy Chair:** Will you be providing us with them?

**Ms. Reed:** Yes.

**Senator Massicotte:** That would be useful. The overall trend in industrialized countries is to ensure that, for such transactions, people have a clear understanding of the facts, interest rates and the like, but can exercise full discretion as to whether or not they make a transaction. The basic premise is that consumers are sufficiently educated to decide whether or not to buy a product. But I have the impression that your recommendations go further than that. Your assumption is that consumers do not have enough information or lack awareness to make their own decisions, and you are asking the government to implement terms and conditions or benchmarks to prevent consumers from making such transactions.

Am I mistaken in mentioning that concept?

**Ms. Reed:** Needless to say, we are not against more education and information. The studies conducted by the Federal Reserve in the United States have shown that information is all fine and well, but perhaps what is needed is less, but better information because

Option consommateurs recommande donc que le ministère des Finances entreprenne une étude approfondie des paiements électroniques. Il doit identifier les rôles, les responsabilités et les obligations des différents intervenants et poser les jalons nécessaires à la mise en place d'une structure législative complète en matière de paiement électronique.

Nous recommandons également que le Bureau de la concurrence enquête sur les pratiques de Visa et de MasterCard.

Nous recommandons que le gouvernement encadre et surveille les pratiques commerciales en matière de coût du crédit et de divulgation de l'information telles que le calcul et l'impact du paiement minimum, les frais de dépassement et autres pénalités de retard, la modification du taux d'intérêt, l'imputation des paiements, les intérêts rétroactifs, les avances de fond, les modifications unilatérales de contrat, la publicité et la sollicitation au crédit en magasin.

Nous recommandons également que la réglementation des pratiques commerciales liées au coût du crédit soit accompagnée de mesures visant à assurer la responsabilité des prêteurs.

Et nous recommandons finalement que le gouvernement demande aux institutions financières de divulguer les coûts réels de l'utilisation des guichets automatiques et autres formes de paiements électroniques.

[Traduction]

**Le vice-président :** Merci, madame Reed et madame Bose. J'imagine que vous êtes disposées à répondre aux questions des députés.

[Français]

**Le sénateur Massicotte :** Nous n'avons pas reçu vos recommandations par écrit.

**Le vice-président :** Est-ce que vous allez nous les fournir?

**Mme Reed :** Oui.

**Le sénateur Massicotte :** Ce serait utile. La tendance mondiale des pays de l'Ouest est de s'assurer, pour les transactions de ce type, qu'il y a une connaissance et une transparence des faits, taux d'intérêt, ainsi de suite, mais de laisser totalement la discrétion à chaque consommateur, de décider si oui ou non il fera la transaction. Le point de départ est d'assumer que les consommateurs sont assez éduqués pour prendre eux-mêmes la décision pour savoir s'ils achètent le produit ou non. Mais j'ai l'impression que vous allez plus loin dans vos recommandations. Vous émettez l'hypothèse que les consommateurs ne soient pas assez outillés ou assez conscients pour prendre leurs propres décisions et vous demandez au gouvernement de mettre en place des modalités ou des barrières pour empêcher le consommateur de faire de telles transactions.

Est-ce que je me trompe en mentionnant ce concept?

**Mme Reed :** Évidemment, nous ne sommes pas contre l'éducation et l'information. Les études menées par la Réserve fédérale aux États-Unis ont démontré que oui l'information c'est bien, mais il faut informer peut-être moins, mais mieux parce que



people do not know what to look for in the excessive amount of information, particularly in the financial sector. That would be part of the solution.

Another part is that, according to Statistics Canada, 42 per cent of Canadians between the ages of 16 and 65 are at level 2 of literacy. That means that they have a low level of skill in understanding written texts. That rate amounts to half of the Canadian population, and everyone agrees that the lack of literacy skills is generally related to a diminished financial capacity.

Unfortunately, there are few statistics on Canadians' financial capacity. I believe the CFC is currently working on that issue. I think we have to keep those things in mind.

**Senator Massicotte:** With regard to education and transparency, the mission of consumer protection organizations is to ensure that consumers are informed and to demand increased transparency from financial institutions. Your last comment does reflect reality, but it goes contrary to world trends.

You say that ordinary Canadians do not have enough information to make their own decisions and that the government, as a responsible parent, should help them avoid mistakes and make sure they pay their balances.

Is that not a bit drastic? You say that the facts are contradictory, but do you not think that by helping consumers, the government will be interfering with how people manage their finances?

**Ms. Reed:** What we are looking to accomplish here is to reduce the imbalance between the information held by consumers and that in the hands of businesses. That is what the measures we have set out will help to do. These are fundamental measures that will take effect in the United States in 2010. This is basic information concerning minimum payments and the disclosure of information.

For me, those two things go together. Yes, we need information, but we also need safety measures to protect the average consumer.

**Senator Massicotte:** What strikes people the most is the interest rate. Have you considered that the credit holder may not be aware that the interest rate is 19.5 per cent, or the highest rate at caisses Desjardins? And when you examine a statement from Caisse populaire Desjardins, are you satisfied with the way the information on the interest rate is disclosed?

**Ms. Reed:** Last year, we did a study on the readability of statements. The study was conducted on a group with low literacy skills. And when you see the figures, you see that about half of the Canadian population understands. The readability, comprehension and intelligibility of a statement go hand-in-hand. I think that statements need to be reviewed in their entirety, be it the way they are advertised, or the information in fine print, and not just information on interest rates.

les consommateurs souffrent de la surabondance d'information, notamment en matière financière. Ce serait une partie de la réponse.

L'autre partie de la réponse, c'est qu'au Canada, selon des données de Statistique Canada, 42 p. 100 des Canadiens âgés de 16 à 65 ans atteignent un niveau 2 d'alphabétisation. Cela signifie qu'ils ont de faibles compétences en compréhension de texte suivi. Ce taux représente la moitié de la population canadienne et on s'entend sur le fait que ce manque d'alphabétisation est généralement relié à peu de capacité financière.

Malheureusement, pour l'instant nous disposons de peu de chiffres en termes de capacité financière au Canada. Je crois que la CFC travaille actuellement sur ce sujet. Je crois qu'il faut être conscient de cet état de fait.

**Le sénateur Massicotte :** Du point de vue de l'éducation et de la transparence, la mission des organismes de protection des droits des consommateurs est de s'assurer que le consommateur soit au courant et peut-être d'exiger une transparence accrue de la part des institutions financières. Votre dernier commentaire reflète quand même la réalité, mais il va à l'encontre des tendances mondiales.

Vous dites que le Canadien typique n'a pas assez de connaissances pour prendre ses propres décisions et que le gouvernement, en bon père de famille, devrait l'encadrer, s'assurer qu'il ne fait pas d'erreurs et qu'il acquitte son solde.

Est-ce que ce n'est pas un peu sévère? Vous dites que les faits sont contradictoires, mais ne pensez-vous pas qu'en encadrant le consommateur, on s'immisce trop dans la gestion de ses finances?

**Mme Reed :** Ce que nous cherchons à accomplir ici, c'est de réduire le déséquilibre qui existe entre l'information détenue par le consommateur et celle qui est détenue par l'entreprise. C'est ce qu'il faut faire à l'aide des mesures que nous avons mentionnées. Ces mesures qui sont fondamentales seront en vigueur à partir de 2010 aux États-Unis. Il s'agit d'informations fondamentales concernant le paiement minimum et la divulgation de l'information.

Pour moi ce sont deux choses qui vont de pair. Oui il faut informer, mais il faut aussi des mécanismes de sécurité qui permettent au consommateur moyen d'être protégé.

**Le sénateur Massicotte :** Ce qui frappe davantage les gens c'est le taux d'intérêt. Avez-vous envisagé l'hypothèse que le détenteur de carte de crédit n'est pas au courant que le taux d'intérêt s'élève à 19,5 p. 100, soit le plus haut taux des caisses Desjardins? Et lorsque vous examinez un état de compte de la Caisse populaire Desjardins, êtes-vous satisfaits de la divulgation de l'information au sujet du taux d'intérêt?

**Mme Reed :** L'année dernière, on a fait une étude portant sur la lisibilité des états de compte. L'étude a été réalisée avec une population faiblement alphabétisée. Et quand on voit les chiffres, on voit que cela rejoint probablement la moitié de la population canadienne. Dans un état de compte, la lisibilité, la compréhension et l'intelligibilité constituent un tout. Je pense que tout est à revoir dans un état de compte, que ce soit la publicité ou les informations en petits caractères qu'il contient, pas seulement l'information sur le taux d'intérêt.

It is also important to note that people do not understand how credit cards work either. Understanding the interest rate is fine, but a person must also understand the cost of borrowing in a context of a difficult situation. We are currently facing tough times, and consumers may turn to credit to make ends meet between two jobs or because they are on unemployment insurance.

People must know the ins and outs. They must know what a minimum payment is and know where that leads. People are not aware of those things. If information is provided when the credit card is issued and if the information is clearly visible on the statement, I think consumers can then make better decisions.

**Senator Massicotte:** What studies are you referring to? What studies confirm that credit card users are unaware of the conditions?

**Ms. Reed:** If we are talking about literacy, it is in terms of readability.

**Senator Massicotte:** Is there a study that confirms that some users do not understand the terms of their credit cards?

**Ms. Reed:** That is a good question. I do not know. You could undoubtedly find a study like that. But one thing is certain. There are people in this very room who do not know how a credit card works. I am convinced of that.

**Senator Massicotte:** Senator Fox says that he pays his balance every month.

**Ms. Reed:** That is what we want, but Senator Fox is undoubtedly highly educated and informed.

**Senator Massicotte:** He is not part of the half of the population that is illiterate.

**Ms. Reed:** I do not dare comment on that.

**The Deputy Chair:** If the mandatory minimum percentage on credit cards were increased, what effect would that have on consumers? At present, the minimum is 2 per cent, and if the consumer only pays 2 per cent of the balance each month, he will go on paying forever.

**Ms. Reed:** That is correct.

**The Deputy Chair:** Would it harm the consumer in any way if the minimum were increased and if consumers were required to pay more to be a little more sheltered from this interest rate?

**Ms. Reed:** We are trying to say that a series of measures need to be adopted. This is not just about regulations based on the terms of the contract, but also about the responsibility of the financial institutions that issued the cards to ensure that people are able to pay off their credit cards.

Ce qui est important de savoir aussi, c'est que les gens ne comprennent pas non plus le fonctionnement d'une carte de crédit. C'est bien beau de connaître le taux d'intérêt, mais il faut connaître quel est le coût de l'emprunt dans un contexte d'une situation difficile. Nous traversons des temps difficiles actuellement et les consommateurs auront peut-être recours au crédit pour arriver entre deux emplois ou parce qu'ils sont prestataires de l'assurance-emploi.

Il faut que les gens soient au courant des tenants et aboutissants. Ils doivent savoir ce qu'est un paiement minimum et savoir à quoi cela mène. Les gens ne sont pas au courant. Si on donne l'information quand on émet une carte de crédit et si l'information est bien en vue sur un état de compte, je crois qu'à ce moment-là le consommateur prend des décisions plus éclairées.

**Le sénateur Massicotte :** À quelles études faites-vous référence? Quelles sont les études qui confirment que l'utilisateur de carte de crédit n'est pas au courant des conditions?

**Mme Reed :** Si on parle de l'alphabétisation, c'est sur le plan de la lisibilité.

**Le sénateur Massicotte :** Est-ce qu'il y a une étude qui confirme que certains utilisateurs ne comprennent pas les conditions d'utilisation de leur carte de crédit?

**Mme Reed :** C'est une bonne question. Moi je ne sais pas. Certainement qu'on peut trouver une telle étude. Mais une chose est sûre. Dans la salle ici même, il y a des gens qui ne savent comment fonctionne une carte de crédit. J'en suis convaincue.

**Le sénateur Massicotte :** Le sénateur Fox dit qu'il paye son solde chaque mois.

**Mme Reed :** C'est ce qu'on souhaite, mais le sénateur Fox a certainement une très bonne éducation et il est informé.

**Le sénateur Massicotte :** Il ne fait pas partie de la moitié de la population qui n'est pas alphabétisée.

**Mme Reed :** Je n'ose pas me prononcer à ce sujet.

**Le vice-président :** Si on augmentait le pourcentage minimum obligatoire sur les cartes de crédit, quel effet cela aurait-il sur les consommateurs? Actuellement, le taux minimum est de 2 p. 100, et si le consommateur ne paye que 2 p. 100 du solde chaque mois, il va payer éternellement.

**Mme Reed :** C'est exact.

**Le vice-président :** Et si on augmentait ce minimum et si on obligeait le consommateur à payer davantage pour qu'il soit un peu plus à l'abri de ce coût d'intérêt, est-ce que cela nuirait de façon quelconque au consommateur?

**Mme Reed :** Ce qu'on essaie de dire, c'est que c'est un ensemble de mesures qu'il faut adopter. Ce n'est pas uniquement une réglementation basée sur des modalités contractuelles, c'est également une responsabilité des institutions financières émettrices de s'assurer que les gens sont capables de rembourser leurs cartes de crédit.

The cases I have been talking about are real cases. These are people who are already in debt and who were offered a \$50,000 limit. We feel these things are unacceptable. Mechanisms exist to prevent that, and there are institutions that seem to do that. We heard that in part this morning.

**Senator Hervieux-Payette:** I would like you to tell us a little bit more about the fact that 80 per cent of individuals who went bankrupt in 2008 did so for the most part due to credit card debt. I want to make sure we have understood clearly.

**Ms. Reed:** There are several liabilities in a bankruptcy, and 80 per cent of this debt is related to credit cards.

**Senator Hervieux-Payette:** So it is 80 per cent of 80 per cent. It is important to know that, because we had the impression that there was not much of an impact. I look at the way financial institutions extended mortgage credit. The result is that the global financial system is in jeopardy because people who were supposedly competent extended credit to people who were not in a position to assess the risk they were taking.

You are young, but you probably know that in the 1980s, the Bank of Canada's base rate exceeded 15 per cent. I do not recall the interest rate on credit cards going up to 40 per cent. Normally, that would be the case if we applied the same standard today.

At the time, representations were made on the subject of credit cards. This is not the first time we have heard these kinds of complaints. Except that today, it is more difficult to explain to our constituents that with 0 per cent interest at the Bank of Canada, the rate is as high as 24 per cent, whereas when the base rate was 20 per cent, interest rates never hit 40 or 45 per cent.

What in the system has changed and led people to say earlier that it was due to one risk or another? It seems to me that the financial system has not changed all that dramatically. Apart from the fact that financial institutions want to make more profits and that this is a significant source of profit for shareholders; the situation at Desjardins may be a bit better because members are shareholders, but in the other banks, that is not necessarily the case.

How do you explain that gap? It seems to me that you give the right interest rate to those people who can pay and a higher interest rate to those who cannot. So the most vulnerable people are the ones who are keeping the financial institutions going.

When you examined the question and heard from all of the consumers who use the system, did you conclude that it would be a good idea to look at both the base amounts and the credit limits? My colleague and I have studied the issue of interest rates on all loans, including companies that provide credit at usurious rates of up to 120 per cent. Do you have another solution that might reduce the risk for consumers?

Les cas dont j'ai parlé plus tôt, ce sont des cas réels. Ce sont des personnes qui étaient déjà endettées et à qui on offre 50 000 \$ de marge. Ce sont des choses qui, pour nous, ne sont pas acceptables. Il y a des mécanismes qui existent pour prévenir cela, et il y a des institutions qui semblent le faire. On l'a entendu ce matin, du moins en partie.

**Le sénateur Hervieux-Payette :** J'aimerais que vous nous parliez davantage du fait que 80 p. 100 des individus, en 2008, qui ont fait faillite, une bonne partie de la raison était l'endettement par le biais des cartes de crédit? Je veux m'assurer qu'on a bien compris.

**Mme Reed :** En fait, dans une faillite il y a plusieurs passifs et 80 p. 100 de ce passif est composé de cartes de crédit.

**Le sénateur Hervieux-Payette :** C'est donc 80 p. 100 de 80 p. 100. C'est important de le savoir parce qu'on avait l'impression que cela n'avait pas tellement d'impact. Je regarde la façon dont les institutions financières ont fourni du crédit sur les propriétés. Le résultat est que tout le système financier mondial est en danger parce que des gens, supposément compétents, ont offert du crédit à des gens qui n'étaient pas en mesure d'évaluer le risque qu'ils prenaient.

Vous êtes jeune, mais vous êtes probablement au courant que dans les années 1980 le taux d'intérêt de base de la Banque du Canada dépassait 15 p. 100. Je ne me souviens pas que le taux d'intérêt des cartes de crédit ait atteint 40 p. 100. Normalement, ce serait le cas si on appliquait la même norme aujourd'hui.

À l'époque, il y avait des représentations au sujet des cartes de crédit. Ce n'est pas la première fois qu'on entend ce genre de récrimination. Sauf qu'aujourd'hui, on a plus de difficulté à expliquer à nos commettants qu'avec 0 p. 100 d'intérêt à la Banque du Canada, le taux atteint parfois 24 p. 100, alors que lorsqu'on avait jusqu'à 20 p. 100 de taux de base, on ne se rendait pas à 40 ou 45 p. 100.

Qu'est-ce qui a changé dans le système qui fait qu'on s'est fait raconter tantôt que c'est à cause du risque et ceci ou cela? Il me semble que le système financier n'a pas changé de façon aussi dramatique. À part le fait que l'on veut faire plus de profit dans les institutions financières et que c'est une source de profit importante pour les actionnaires; chez Desjardins c'est peut-être moins pire parce que les sociétaires sont des actionnaires, mais dans les autres banques, ce n'est peut-être pas nécessaire.

Comment expliquez-vous cet écart? Il me semble que l'on donne le bon taux d'intérêt à ceux qui peuvent payer et un plus haut taux d'intérêt à ceux qui ne peuvent pas payer. Ce sont donc les gens les plus vulnérables qui font les frais des institutions financières.

Lorsque vous avez examiné la question et entendu tous les consommateurs qui utilisent le système, est-ce que, selon vous, on aurait intérêt à regarder autant le montant de base que les marges de crédit? Ma collègue et moi, nous nous sommes penchées sur la question du taux d'intérêt de tous les emprunts, c'est-à-dire ceux des entreprises qui accordent du crédit à un taux usuraire et qui coûtaient jusqu'à 120 p. 100. Avez-vous une autre solution qui diminuerait le risque des citoyens?

**Ms. Reed:** You are asking a major question. Given the resources we have as a non-profit organization, so far all we have been able to say is that, yes indeed, credit card interest rates have remained relatively stable despite a drop in interest rate.

The only assumption we have come up with is that financial institutions have decided that the best way to manage risk would be to give absolutely everyone credit cards. It is an assumption that I have unfortunately not had the means to confirm. That would certainly assist us in understanding why they would have forfeited their social responsibility as lenders by offering an interest rate superior to prime.

That said, we have no other choice but to denounce the way that institutions, when people exceed their credit limit, will, first, charge fees and second not warn consumers. That is what we were saying. It is incredible, people get warnings if there is a risk of credit card fraud but they do not get any warnings if they are at their limit or have exceeded it because, of course, companies could then charge fees. So in our view, it is not because they do not have the means to inform people.

[English]

**The Deputy Chair:** The following question is more philosophical than immediate. In 2003, this committee studied in some depth the bankruptcy and insolvency system in Canada. We came to certain conclusions with respect to the need to protect consumers, in a sense, against themselves because there is a social need to do so.

That theory is “risque créé,” created risk, which was promulgated and dealt with at the beginning of the 20th century in France by Professor Levy-Bruhl. The theory is that society requires certain systems in order to operate. For instance, it requires workers to work in factories where there is some risk of injury. Early on in France and later on in Canada and elsewhere, we developed a system that recognized that by developing a system of security whereby the state, rather than the individual, would pay workman’s compensation for workplace injuries.

In effect, we socialized what was more an economic and social problem than a legal problem. We took it out of the realm of legal. We did the same thing with automobile insurance.

The credit system is also a fact of life and yet we maintain a traditional model of creditor and debtor with a lack of equilibrium between the two. I am being a bit too philosophical, I suppose, for today’s purposes.

Can you see a change in the model that would have the effect factually of protecting those who need protection against themselves? How would you see doing that? You might want to think about it and send a written response to the committee. I am interested in your response. If you want to know more about the theory, I would be happy to discuss it with you.

**Mme Reed :** Vous posez une grosse question. Étant donné les ressources que nous avons à titre d’association sans but lucratif, on ne peut pour l’instant que constater que, effectivement, les taux d’intérêt sur les cartes de crédit sont restés sensiblement les mêmes, et ce, malgré la baisse du taux d’intérêt.

L’hypothèse que nous pouvons émettre, c’est que les institutions financières ont décidé que c’était le meilleur moyen de combler le risque que de donner des cartes de crédit à n’importe qui et à sa mère. C’est une hypothèse que je n’ai malheureusement pas les moyens de confirmer. Cela pourrait très certainement nous aider à comprendre qu’elles ont remplacé leur responsabilité sociale en tant que prêteuses par un taux d’intérêt supérieur au taux préférentiel.

Ceci étant dit, on ne peut que dénoncer la façon de faire des institutions qui, lorsqu’il y a un dépassement de limite de crédit, premièrement il y a des frais de dépassement et qu’on n’avertisse pas les consommateurs. C’est ce qu’on disait. C’est incroyable, on peut vous avertir s’il y a une possibilité de fraude sur votre carte de crédit, mais on ne vous avertira jamais si vous êtes à la limite ou si vous dépassez votre limite parce que, bien sûr, on va pouvoir engranger des frais à ce moment. Donc à notre avis, ce n’est pas parce que les moyens ne sont pas là.

[Traduction]

**Le vice-président :** La question que je vais vous poser est de nature plus philosophique qu’immédiate. En 2003, notre comité a étudié à fond le système de faillite et d’insolvabilité au Canada. Nous avons conclu qu’il fallait en quelque sorte protéger les consommateurs contre eux-mêmes parce que c’est nécessaire sur le plan social.

Cette théorie du « risque créé » a été élaborée et expliquée au début du XX<sup>e</sup> siècle par le Français Levy-Bruhl. Selon cette théorie, la société a besoin de systèmes pour pouvoir fonctionner. Par exemple, il faut que les ouvriers travaillent dans les usines même s’il y a un certain risque de blessures. Très tôt en France et un peu plus tard au Canada et ailleurs, nous avons convenu d’instaurer un système de sécurité dans lequel ce serait l’État, plutôt que le travailleur individuel, qui indemniserait les victimes d’accidents du travail.

En agissant de la sorte, nous avons socialisé un problème qui était davantage économique et social que juridique. Nous l’avons retiré du domaine du droit. On peut en dire autant de notre régime d’assurance-automobile.

Le système du crédit est lui aussi une réalité nécessaire et pourtant nous maintenons le système traditionnel caractérisé par le déséquilibre entre le créancier et le débiteur. Mais mes réflexions sont un peu trop philosophiques pour le sujet de notre réunion d’aujourd’hui.

Sera-t-il possible de changer ce modèle de manière à ce qu’il protège effectivement ceux qui ont besoin d’être protégés contre eux-mêmes? Comment cela pourrait-il se faire? Vous voudrez peut-être réfléchir à la question et nous faire parvenir par écrit votre réponse. J’aimerais savoir ce que vous en pensez. Si vous souhaitez en savoir plus long au sujet de cette théorie, je serais heureux d’en parler avec vous.

[Translation]

**Senator Ringuette:** First of all, I am very interested in receiving information as to the way in which Europe has regulated the cost of credit. Could you send that information to our clerk because I think we should review the regulations introduced in Europe to that effect.

Second, someone mentioned the way in which financial institutions use the system to generate profits through credit cards. Apparently the ratio is the following: each dollar a banking institution provides for credit cards and credit card balances generates \$20.

Do you have any studies wide-ranging enough to confirm this fact? We have to be realistic, but I do not believe any financial institution is going to tell us where their profits come from or the percentages. We more or less depend on organizations like yours to provide accurate figures.

**Ms. Reed:** We would like to provide you with those figures. First of all, as I said earlier on, it is a question of resources. Second, it comes down to access to information. There is a reason why we ask the Office of the Superintendent of Financial Institutions and others within government to provide us with figures on the real cost of debit cards because that is an area where fees are constantly on the rise. This information does not appear in annual reports. We review them and would like to understand what they are based on. Who is paying to have access to his or her own money? A slightly crazy idea to begin with, I must admit. Someone does need to look into why things are as they are today.

**Senator Ringuette:** That is certainly a fundamental issue for consumers, in terms of inter-bank charges applied to SMEs when buyers make purchases with their cards; there are a host of fees ranging anywhere from 2 to 3 per cent of the cost of the purchase.

Did you know that the contract signed by the merchant with the technology transfer company prohibits him from offering a two per cent discount if customers pay cash? Do you know what effect that has on costs to consumers? First of all, people paying cash pay the same amount for a given product than people paying with their credit cards. In reality we now have a system whereby because of the current credit card system in place, consumers paying cash actually pay more for the goods they buy. And merchants have no control. If they offer electronic credit card purchases they are not allowed to provide a discount for clients paying cash. Have you ever looked into this?

**Ms. Reed:** Actually we now have funding to carry out research. We have tabled a research project on this very issue and we will have an answer for you by the end of the month of April. For the time being I cannot answer that question, but if I receive the funds to carry out this research, I will be able to answer it.

[Français]

**Le sénateur Ringuette :** Premièrement, je suis très intéressée à recevoir de l'information au sujet de la réglementation du coût du crédit en Europe. Est-ce que vous pourriez faire parvenir cela à notre greffière parce que je pense qu'on devrait examiner la réglementation qui a été introduite au niveau du coût du crédit en Europe.

Deuxièmement, quelqu'un m'a mentionné la façon dont les institutions financières utilisaient ce système pour générer des profits avec les cartes de crédit. Apparemment le ratio est le suivant : chaque dollar que l'institution bancaire fournit dans des cartes de crédit et les soldes de balance de carte de crédit génère 20 dollars.

Avez-vous des études de cette envergure qui pourraient confirmer ce fait? Il faut être réaliste, mais je ne crois pas qu'il n'y ait aucune institution financière qui va venir nous dire d'où proviennent leurs sources de profit et les pourcentages de ces sources. On dépend un peu d'organisations comme la vôtre qui pourraient nous fournir des chiffres réels.

**Mme Reed :** Nous aimerions bien vous fournir ces chiffres. Premièrement, comme je l'ai dit tout à l'heure, c'est une question de ressources. Deuxièmement, c'est une question d'accessibilité de l'information. Ce n'est pas pour rien qu'on demande au bureau du surintendant des institutions financières ou à qui que ce soit au gouvernement de nous donner des chiffres sur le coût réel des cartes de débit parce que c'est là où les frais augmentent sans cesse. Cela n'apparaît pas à l'intérieur des rapports annuels. On les examine et on aimerait savoir sur quelle base c'est fait. Qui doit payer pour avoir accès à son propre argent? C'est un peu fou comme idée de base. Il faut quand même savoir pourquoi ces choses sont telles qu'elles sont actuellement.

**Le sénateur Ringuette :** C'est certainement un élément de base pour les consommateurs, au niveau des taux « interchange » qui sont appliqués aux PME lorsqu'un acheteur fait des achats avec une carte, on a toute une gamme de frais qui peuvent aller de 2 à 3 p. 100 du coût d'achat.

Savez-vous que le contrat signé par le marchand avec la compagnie de transfert de technologie interdit à ce marchand d'afficher une remise de deux p. 100 si le client paye comptant? Savez-vous ce que cela fait à l'ensemble des frais pour les consommateurs? Premièrement, la personne qui paye comptant paye le même prix pour l'article que la personne qui paye par carte de crédit. En réalité, on en arrive à un système où, dans le cas où un consommateur paye comptant, à cause du système de carte de crédit en place actuellement, il leur en coûte plus cher en réalité pour le produit qu'il achète. Et le marchand n'a aucun contrôle. Si le marchand offre un système de carte de crédit électronique, il est interdit pour lui d'afficher un rabais si le client paye comptant. Vous êtes-vous penchés sur cette question?

**Mme Reed :** Actuellement, nous bénéficions de fonds pour faire de la recherche. Nous avons déposé un projet de recherche sur cette question et nous aurons la réponse d'ici la fin du mois d'avril. Pour l'instant, je ne peux pas vous répondre, mais si j'ai les fonds pour cette recherche, je pourrai le faire.

**Senator Ringuette:** You will be able to provide us with the findings from your research?

**Ms. Reed:** Of course.

**Senator Ringuette:** I do not know whether this fact might have appeared in your research, but we have noted — I do not know to what extent — that when it comes to intense marketing campaigns, for points cards, did you know that when customers accept these cards which do not cost them any more than other cards, that the cost to merchants is substantially higher when these points cards are used?

**Ms. Reed:** If you are referring to credit solicitation and advertising techniques, I have a few examples to give you of the way in which people get solicited in stores or by mail. We consider that to be another very serious problem.

We are currently looking into five credit card-related practices. I referred to this earlier on, the drop in the minimum payment required, initial sign up rates, cash advance cheques, rebates on purchases and payment holidays which are, of course, not interest free. We are currently analyzing all these practices and our report will be available shortly.

**Senator Ringuette:** Are you in contact with the Financial Consumer Agency of Canada?

**Ms. Reed:** With the FCAC? Yes.

**Senator Ringuette:** You spoke of changes to marketing strategies.

**Ms. Reed:** I would like to remind senators that credit is a shared area of jurisdiction. That can cause problems. It needs to be harmonized. We would wish for there to be a floor provision for all electronic transactions. That is the reason why we are calling for regulations on electronic payments. The Currency Act dates back a long time and has not been updated. Credit card payment methods are not mentioned in the act. This must absolutely be updated within the legislative framework.

The problem is the following: Credits and contracts are under provincial jurisdiction and financial institutions come under federal jurisdiction. So, we find ourselves in a maelstrom when we want to change things.

**Senator Ringuette:** I think it is easier to initiate change at the federal level and to then convince provincial counterparts to follow suit. There is an issue of leadership which should be addressed at the federal government level.

I must say I am very pleased with the information you have provided today. I also noted that in your recommendations you called for a more in-depth analysis of Visa and MasterCard. Yesterday, the Competition Tribunal confirmed that there was indeed an investigation underway.

**Ms. Reed:** We will be following the issue with great interest.

**Le sénateur Ringuette :** Vous pourrez nous fournir les conclusions de cette recherche?

**Mme Reed :** Bien sûr.

**Le sénateur Ringuette :** Je ne sais pas si cela fait partie des faits de votre recherche, mais on constate — je ne sais pas jusqu'à quel point — quant à la mise en marché intensive, les cartes qui offrent des bonis, est-ce que vous saviez que lorsqu'un client accepte une carte à primes qui ne lui coûte pas plus cher en réalité, que les coûts pour le marchand dans sa communauté sont radicalement plus élevés lorsqu'on utilise cette carte à points?

**Mme Reed :** Si on parle des techniques de sollicitation et de publicité en matière de crédit, j'ai quelques exemples ici à vous donner de sollicitations qu'on peut recevoir en magasin ou par la poste. Il s'agit d'une autre problématique très sérieuse à notre avis.

Nous sommes en train d'étudier cinq pratiques qui sont liées aux cartes de crédit. J'en ai parlé tout à l'heure, il y a la baisse du taux du paiement minimum, les taux préférentiels de lancement, les chèques d'avance de fonds, les ristournes sur les achats et les congés de paiement qui ne sont pas des congés d'intérêt, bien sûr. Nous sommes en train de les analyser toutes ces pratiques, et le rapport sera disponible très bientôt.

**Le sénateur Ringuette :** Vous êtes en communication avec ce qu'on appelle l'Agence de consommateur fédérale?

**Mme Reed :** L'AFC, oui.

**Le sénateur Ringuette :** Vous avez dit qu'il y avait des changements en ce qui concerne le marketing.

**Mme Reed :** J'aimerais rappeler aux sénateurs que le crédit est une compétence partagée. C'est là où cela peut poser problème. Il faut qu'il y ait une harmonisation. Ce qu'on souhaite c'est qu'il y ait, je crois, un plancher pour toutes les transactions électroniques. C'est la raison pour laquelle on demande qu'il y ait une réglementation sur les paiements électroniques. La Loi sur la monnaie est une loi qui date de très longtemps et elle n'a pas été révisée. La carte de plastique n'apparaît pas dans cette loi. Ce sont des choses qu'il faut absolument renouveler dans le système législatif.

La problématique est la suivante. C'est que les crédits et les contrats sont de compétence provinciale, les institutions financières sont de compétence fédérale et on se retrouve dans ce maelström lorsqu'on veut faire bouger les choses.

**Le sénateur Ringuette :** Je pense qu'il est plus facile de faire bouger une entité fédérale et de convaincre les entités provinciales de suivre la démarche. Il y a une question de leadership qui devrait être assumé au gouvernement fédéral.

J'aimerais dire que je suis très contente de l'information que vous nous avez transmise aujourd'hui. J'ai remarqué aussi que dans le cadre de vos recommandations, vous avez signalé qu'il devait y avoir une inspection plus approfondie des interventions de Visa et MasterCard. Hier, le Bureau de la concurrence nous a confirmé que, effectivement, il y a une enquête en cours.

**Mme Reed :** Nous allons suivre cela avec beaucoup d'intérêt.

**Senator Fox:** You raised the issue of jurisdiction which is a constant concern in Canada. Are there discrepancies between federal and provincial regulations which are harmful to the consumer? Ideally they should be complementary, but do they run counter to one another?

**Ms. Reed:** There is a contradiction in how interest is calculated on credit cards. There are two calculation methods referred to as M 1 and M 2. In Quebec we use only one method whereas in the rest of Canada, the process is regulated under the Consumer Protection Act and a different method is used.

**Senator Fox:** Under provincial legislation?

**Ms. Reed:** Not under legislation but rather under FCAC rules. And that has a significant effect on consumers because under one rule, interest payments are calculated monthly and based on monthly purchases and under the other, as soon as people have not paid the entire balance on their card all other purchases are subject to interest from the first day the purchase goes into the balance. It is a real problem.

**Senator Fox:** Is there a solution to that?

**Ms. Reed:** Harmonization and federal legislation are required.

**The Vice-Chair:** Am I to gather that the system used in Quebec is less harmful to consumers?

**Ms. Reed:** I believe Quebec consumers are better protected in some instances. However, I will not deny that we have class action lawsuits underway against some financial institutions. If, however, Quebecers must deal with federally chartered financial institutions, I can say that we are now before the courts attempting to ensure these institutions comply with provincial, not federal, legislation when they have dealings in Quebec. That is currently the situation.

**The Deputy Chair:** Like they say in English, it is a Pandora's box.

**Ms. Reed:** Everything is in the public domain, either way.

**The Deputy Chair:** I thank you for your assistance and the valuable information you have provided. Perhaps we will have an opportunity to speak to you informally or even formally during the course of our ongoing investigation. The committee will be convening again next Wednesday at 4 p.m. to continue its investigation.

**Ms. Reed:** It would be a pleasure to provide you with further information.

**The Deputy Chair:** Thank you so much.

(The committee adjourned.)

**Le sénateur Fox :** Vous avez soulevé la question de juridiction qui nous frappe toujours au Canada. Y a-t-il des contradictions entre des réglementations provinciales et fédérales nocives pour le consommateur? Idéalement, cela devrait se compléter, mais est-ce qu'il y a des contradictions?

**Mme Reed :** Il y a une contradiction, c'est dans la façon de calculer les intérêts sur les cartes de crédit. Il y a deux méthodes de calcul qui s'appellent M-1 et M-2. Au Québec, on n'utilise qu'une seule méthode, alors que dans le reste du Canada, c'est par la Loi de la protection du consommateur que c'est réglementé alors qu'ailleurs au Canada, il y a une autre méthode qui est utilisée.

**Le sénateur Fox :** En vertu d'une législation provinciale?

**Mme Reed :** Pas en vertu d'une législation, mais en vertu des règles de l'ACF. Et cela a un impact important sur le consommateur parce que ces deux règles font qu'une règle fait en sorte que le paiement des intérêts se calcule sur le mois et les achats du mois et l'autre règle fait en sorte que dès qu'on n'a pas payé le solde en entier, tous les autres achats sont imputés d'intérêt dès le premier jour de l'achat dans le solde. Il s'agit vraiment d'une problématique.

**Le sénateur Fox :** Il y a une solution à cela?

**Mme Reed :** Une harmonisation et une législation fédérale sont nécessaires.

**Le vice-président :** Est-ce que je dois comprendre que le système employé au Québec est moins nocif pour les consommateurs?

**Mme Reed :** Je crois que les consommateurs québécois sont davantage protégés pour certaines choses. Cependant, je ne peux pas vous cacher que nous avons des recours collectifs contre certaines institutions financières. Mais si les Québécois font affaire avec des institutions financières à charte fédérale, nous sommes devant les tribunaux actuellement pour faire en sorte qu'elles respectent la loi provinciale quand elles font affaire au Québec et non les lois fédérales. C'est actuellement la situation.

**Le vice-président :** Comme on dit en anglais « Pandora's box ».

**Mme Reed :** Tout est public, de toute façon.

**Le vice-président :** Je vous remercie de votre information et des éléments précieux que vous nous avez apportés. Nous aurons peut-être l'occasion de vous reparler de façon informelle ou formellement lors d'une prochaine continuation de l'enquête. Cette enquête continue mercredi prochain, à compter de 16 heures et se poursuivra par la suite.

**Mme Reed :** Ce sera un plaisir de vous fournir d'autres informations.

**Le vice-président :** Merci beaucoup.

(La séance est levée.)





*Credit Union Central of Canada:*

Brigitte Goulard, Vice-President, Policy;  
Douglas Whelan, Director, Payments Policy.

*Option consommateurs:*

Genevieve Reed, Head of Research and Advocacy;  
  
Anu Bose, Head of the Ottawa Office.

*Centrale des caisses de crédit du Canada :*

Brigitte Goulard, vice-présidente, Politique;  
Douglas Whelan, directeur, Politique des paiements.

*Option Consommateurs :*

Genevieve Reed, responsable du service de recherche et  
représentation;  
  
Anu Bose, responsable du bureau d'Ottawa.



*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, March 25, 2009**

*Department of Finance Canada:*

Jeremy Rudin, Assistant Deputy Minister, Financial Sector Policy Branch.

*Competition Bureau Canada:*

Richard Taylor, Deputy Commissioner of Competition, Civil Matters Branch;

Martine Dagenais, Assistant Deputy Commissioner of Competition, Civil Matters Branch.

*Financial Consumer Agency of Canada (FCAC):*

Ursula Menke, Commissioner.

**Thursday, March 26, 2009**

*Desjardins Group:*

Patrice Dagenais, Director, Planning and Product Development;

Susan Murray, Director, Government Relations.

*(Continued on previous page)*

TÉMOINS

**Le mercredi 25 mars 2009**

*Ministère des Finances Canada :*

Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint, Direction de la politique du secteur financier.

*Bureau de la concurrence Canada :*

Richard Taylor, sous-commissaire de la concurrence, Direction générale des affaires civiles;

Martine Dagenais, sous-commissaire adjointe de la concurrence, Direction générale des affaires civiles.

*Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) :*

Ursula Menke, commissaire.

**Le jeudi 26 mars 2009**

*Mouvement Desjardins :*

Patrice Dagenais, directeur, Planification, développement et mise en marché des produits;

Susan Murray, directrice, Relations gouvernementales.

*(Suite à la page précédente)*