



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, April 1, 2009  
Thursday, April 2, 2009

---

**Issue No. 4**

**Third and fourth 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 1<sup>er</sup> avril 2009  
Le jeudi 2 avril 2009

---

**Fascicule n° 4**

**Troisième et quatrième 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 Eyton replaced the Honourable Senator Raine (*April 2, 2009*).

The Honourable Senator Raine replaced the Honourable Senator Eyton (*March 31, 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 Eyton a remplacé l'honorable sénateur Raine (*le 2 avril 2009*).

L'honorable sénateur Raine a remplacé l'honorable sénateur Eyton (*le 31 mars 2009*).

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Wednesday, April 1, 2009  
(7)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:07 p.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Michael A. Meighen, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Fox, P.C., Gerstein, Goldstein, Greene, Harb, Massicotte, Meighen, Moore, Raine and Ringuette (10).

*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:**

*Canadian Federation of Independent Business:*

Catherine Swift, President and Chief Executive Officer;

Corinne Pohlmann, Vice-President of National Affairs.

*Canadian Bankers Association:*

Nancy Hughes Anthony, President and Chief Executive Officer;

Terry Campbell, Vice-President, Policy;

Darren Hannah, Director, Banking Operations.

Ms. Swift made a statement and, with Ms. Pohlmann, answered questions.

At 5:13 p.m., the committee suspended.

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

Ms. Hughes Anthony made a statement and with Mr. Campbell and Mr. Hannah, answered questions.

At 6:05 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

**ATTEST:**

\_\_\_\_\_

**PROCÈS-VERBAUX**

OTTAWA, le mercredi 1<sup>er</sup> avril 2009  
(7)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 16 h 7, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Michael A. Meighen (*président*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Fox, C.P., Gerstein, Goldstein, Greene, Harb, Massicotte, Meighen, Moore, Raine et Ringuette (10).

*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 débit au Canada et leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et des consommateurs. (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

**TÉMOINS :**

*Fédération canadienne de l'entreprise indépendante :*

Catherine Swift, présidente et chef de la direction;

Corinne Pohlmann, vice-présidente des affaires nationales.

*Association des banquiers canadiens :*

Nancy Hughes Anthony, présidente et chef de la direction;

Terry Campbell, vice-président, Politiques;

Darren Hannah, directeur, Opérations bancaires.

Mme Swift fait une déclaration et, de concert avec Mme Pohlmann, répond aux questions.

À 17 h 13, le comité suspend ses travaux.

À 17 h 15, le comité reprend ses travaux.

Mme Hughes Anthony fait une déclaration et, de concert avec MM. Campbell et Hannah, répond aux questions.

À 18 h 5, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

**ATTESTÉ :**

\_\_\_\_\_

OTTAWA, Thursday, April 2, 2009  
(8)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:30 a.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Michael A. Meighen, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Fox, P.C., Gerstein, Goldstein, Greene, Harb, Hervieux-Payette, P.C., Massicotte, Meighen, Moore and Ringuette (10).

*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:*

*Moneris Solutions:*

Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer;

Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary.

*TD Merchant Services:*

Jeff van Duynhoven, President.

*Canadian Community Reinvestment Coalition (CCRC):*

Duff Conacher, Chairperson.

*Consumers' Association of Canada:*

Mel Fruitman, Vice-President.

Mr. Baumgartner and Mr. van Duynhoven made statements and, Ms. Glowinsky, answered questions.

At 11:47 a.m., the committee suspended.

At 11:51 a.m., the committee resumed.

Mr. Fruitman and Mr. Conacher made statements and answered questions.

At 12:35 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

OTTAWA, le jeudi 2 avril 2009  
(8)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 30, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Michael A. Meighen (*président*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Fox, C.P., Gerstein, Goldstein, Greene, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Massicotte, Meighen, Moore et Ringuette (10).

*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 leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs. (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

*TÉMOINS :*

*Moneris Solutions :*

Jim Baumgartner, président et chef de la direction;

Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et secrétaire générale.

*Services aux commerçants TD :*

Jeff van Duynhoven, président.

*Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire (CCRC) :*

Duff Conacher, président.

*Association des consommateurs du Canada :*

Mel Fruitman, vice-président.

M. Baumgartner et M. van Duynhoven font une déclaration et, de concert avec Mme Glowinsky, répondent aux questions.

À 11 h 47, le comité suspend ses travaux.

À 11 h 51, le comité reprend ses travaux.

M. Fruitman et M. Conacher font une déclaration et répondent aux questions.

À 12 h 35, 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, April 1, 2009

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:07 p.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 Michael A. Meighen** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** Good afternoon, ladies and gentlemen. I will introduce senators who are present.

[*Translation*]

To my right, Senator Francis Fox from Quebec.

[*English*]

Next, we have Senator Irving Gerstein, from Ontario; Senator Yoine Goldstein, from Quebec; Senator Pierrette Ringuette, from New Brunswick; Senator Wilfred Moore, from Nova Scotia; Senator Mac Harb, from Ontario; and Senator Paul Massicotte, from Quebec, via Manitoba.

[*Translation*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce is examining Canada's credit and debit card payment systems, their associated fees and interest rates, with particular emphasis on businesses and consumers.

[*English*]

Our committee was charged with undertaking this inquiry after the Senate adopted a motion put forward by Senator Ringuette to have the committee study this issue. In recent months, a number of businesses have expressed concern about the cost of credit cards, especially in today's difficult economic climate.

To tell us more about this issue from the perspective of small- and medium-sized businesses, we are pleased to have with us in our first hour from the Canadian Federation of Independent Business, Corinne Pohlmann, Vice-President of National Affairs; and Catherine Swift, President and Chief Executive Officer.

I am Senator Michael Meighen, from Ontario. Our time is always too short so I ask honourable senators to keep their questions crisp and to the point, and to limit the preambles and editorial comment as much as they are able to do so. I know that the witnesses, who have appeared before the committee before, will give us succinct answers.

Ms. Swift, please proceed.

**Catherine Swift, President and Chief Executive Officer, Canadian Federation of Independent Business:** We greatly appreciate the opportunity to bend your ear today on what we believe to be an important issue. We are pleased that the

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mercredi 1<sup>er</sup> avril 2009

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 16 h 7 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 Michael A. Meighen** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le président :** Bonjour, mesdames et messieurs. Je vais vous présenter les sénateurs qui sont présents.

[*Français*]

À ma droite, vous avez le sénateur Francis Fox, du Québec.

[*Traduction*]

Ensuite, il y a le sénateur Irving Gerstein, de l'Ontario; le sénateur Yoine Goldstein, du Québec; le sénateur Pierrette Ringuette, du Nouveau-Brunswick; le sénateur Wildred Moore, de la Nouvelle-Écosse; le sénateur Mac Harb, de l'Ontario, et le sénateur Paul Massicotte, du Québec, via le Manitoba.

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se penche sur les questions relatives aux systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada et sur leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs.

[*Traduction*]

Le comité a été chargé d'entreprendre cette enquête après l'adoption, par le Sénat, d'une motion déposée par le sénateur Ringuette, afin que notre comité étudie cette question. Ces derniers mois, un certain nombre d'entreprises ont exprimé leurs préoccupations à l'égard du coût des cartes de crédit, surtout dans le climat économique difficile que l'on connaît actuellement.

Pour nous en dire plus sur ce sujet du point de vue des petites et moyennes entreprises, nous sommes ravis de recevoir pendant la première heure, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, Corinne Pohlmann, vice-présidente des affaires nationales, et Catherine Swift, présidente et chef de la direction.

Je suis le sénateur Michael Meighen, de l'Ontario. Nous n'avons jamais assez de temps et c'est pourquoi je demanderais aux honorables sénateurs de poser des questions brèves et pertinentes et de limiter autant qu'ils le peuvent leur préambule et leurs commentaires. Je sais que les témoins, qui ont déjà comparu devant le comité, donneront des réponses succinctes.

Madame Swift, à vous la parole.

**Catherine Swift, présidente et chef de la direction, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante :** Nous vous sommes grandement reconnaissants de cette occasion de vous entretenir aujourd'hui de ce que nous croyons être une question importante.

committee decided to look into the issue, which is so important to small business and the economy at large.

I will go through the slide deck briefly that we put together, touch on some of the key issues that we see, and then we will be pleased to try and answer any questions.

As you may be aware, our organization is the largest small- and medium-sized business organization in the country. We have over 105,000 members across Canada in every sector and every region of the country. We are nonpartisan, not-for-profit, and we deal with issues at every level of government. We have a good perspective and are exclusively funded by our members.

We accumulate data. We will present some of that data to you today in public for the first time. Some data come from the fact that we have colleagues who visit cumulatively about 4,000 businesses per week in the country. We usually have a timely read on what this constituency is thinking. We never take a position on any issue before polling a significant number of our members. Again, we will present some of that data today.

The next slide indicates that small businesses in Canada dominate the number of firms in Canada, as well as the economy in general. We are roughly half of GDP and, in terms of net job creation, usually represent about three quarters at any given time. We found it interesting that during recessions such as the one we are experiencing now, small businesses were still creating jobs. We always hear the bad news, but there is good news out there.

Our most recent survey is on the next slide. We conduct a quarterly survey, called our “Business Barometer,” in which we publish what our members are thinking. You will see there was an uptick in optimism. We released this data last Wednesday, so it is current. Having said that, if you compare it to the last year or so, not surprisingly, we have seen a significant decline in overall business confidence in this sector. Again, that decline is not shocking given the challenges we are seeing.

We feel it is timely to be looking at this issue because any incremental cost increases on business right now will be all the more painful — not that they would be happy in other times, but they will be more painful, given our current economic situation.

We have been active, as an organization, on this issue. We started on it last May or June. That was when the first significant jump in the fee paid by merchants and other businesses took place. Our members started calling us spontaneously to say, what is going on here; I am seeing 25-per-cent to 30-per-cent increases in one month.

Nous sommes heureuses que le comité ait décidé d'examiner la question qui est si importante pour les petites entreprises et pour l'ensemble de l'économie.

Je vais vous présenter rapidement ce que nous avons préparé, en abordant certaines des questions clés, puis nous serons heureuses d'essayer de répondre à vos questions.

Comme vous le savez peut-être, la FCEI est le principal représentant des petites et moyennes entreprises au Canada. Nous comptons plus de 105 000 membres au Canada, dans tous les secteurs et toutes les régions. Nous sommes une organisation non partisane, sans but lucratif, et nous nous occupons de dossiers à tous les niveaux de gouvernement. Nous avons une bonne perspective et nous sommes financés exclusivement par nos membres.

Nous recueillons des données. Nous vous présenterons certaines de ces données aujourd'hui en public pour la première fois. Certaines de ces données sont obtenues par nos collègues qui passent voir au total 4 000 entreprises par semaine. Nous savons donc toujours ce que pensent nos membres. Nous ne prenons jamais de position sans avoir sondé un nombre important de nos membres. Je le répète, nous allons vous présenter certaines de ces données aujourd'hui.

L'illustration de la page suivante montre que la plupart des entreprises canadiennes sont des PME et qu'elles dominent également l'économie en général. Nous comptons pour environ la moitié du PIB et approximativement les trois quarts des emplois nets créés à tout moment. Il est intéressant de savoir qu'en période de récession, comme celle que nous vivons maintenant, les petites entreprises continuent à créer des emplois. Nous entendons sans cesse parler des mauvaises nouvelles, mais il y en a des bonnes aussi.

Vous trouverez les résultats de notre dernier sondage à la page suivante. Nous menons un sondage trimestriel, que nous appelons notre « Indice du baromètre des affaires », et ensuite nous publions ce que nos membres pensent. Vous verrez un regain d'optimisme. Ces données ont été rendues publiques mercredi dernier, elles sont donc courantes. Cela étant, si vous les comparez aux données de l'an dernier, vous ne serez pas surpris de constater une baisse de confiance générale de la part des entreprises de ce secteur. Cette baisse n'a pas de quoi surprendre étant donné les défis auxquels nous faisons face.

Nous estimons que le moment est bien choisi pour examiner cette question puisque toutes les augmentations des coûts marginaux des entreprises seront d'autant plus pénibles — non pas que les entreprises s'en réjouiraient à d'autres moments, mais les augmentations seront plus pénibles étant donné la conjoncture économique actuelle.

Notre organisation s'est occupée activement de cette question. Nous avons commencé en mai ou juin dernier lors de la première forte augmentation des frais que paient les marchands des autres entreprises. Nos membres ont commencé à nous appeler spontanément pour nous demander ce qui se passait après avoir été frappés d'augmentations de 25 à 30 p. 100 en un mois.

That fee increase was before we saw the economic meltdown start. I know you tabled at this committee 12,000 of our action alerts from individual businesses. We continue to receive 1,000 or more per week. Those 12,000 alerts were only what we had at that particular time. We have been active, sending letters to members of Parliament, finance ministers, and so on. We also recently completed a survey. We have that data for you today.

Last Friday, we released information on a public opinion poll. I am aware that Senator Greene asked a while ago whether anyone had conducted public opinion polling. We were in the throes of conducting a poll at that time, as it so happened, and we released the data last week. We met with the heads of Visa and MasterCard and the large banks. We met with Chase Paymentech and some of the players in the industry to try to get a better handle on what was happening here.

The next slide shows some of the surveying we have conducted recently. This survey is still ongoing, by the way, and this is the first time we have released this data to anyone. This data is based on 3,500-and-change responses, but surveys are still coming in. This data is preliminary. Nevertheless, with a significant sample size of 3,500, we know the results will not change.

As you can see, credit cards are significantly important to all sectors. I know we focus on sectors like retail and hospitality, and rightly so, because over 90 per cent of these sectors accept credit cards. However, in some of the less logical sectors, even in things like agriculture and natural resources, over a quarter of these firms take credit cards. This issue is extremely pervasive for the entire economy, not simply for a couple of sectors.

Our members are representative of the general small business community out there. You will not see any bias. Results would be comparable for other kinds of poll of small businesses in Canada.

Visa and MasterCard obviously dominate. We knew that, but we now see the extent of their domination. I think discussions about not accepting either of these cards are put to rest by that result. We were surprised by the significant number of our members that accept American Express, because they tend to avoid that payment form because it is much more expensive. In some industries such as tourism and hospitality, that card is important. As a result, a higher number in those particular sectors accept it.

One of the breakouts that we show down the road — and we are happy to provide you with all of this information — is sectoral data. We will probably end up with about 10,000 responses to this survey; that response rate is typical. We will break out the results

Cette augmentation des frais s'est produite avant que l'économie ne commence à s'effondrer. Je sais que 12 000 des appels à l'action de nos entreprises membres ont été déposés auprès de votre comité. Nous continuons à en recevoir 1 000 et plus par semaine. Ces 12 000 appels représentent seulement ceux que nous avons à ce moment-là. Nous avons agi, nous avons écrit aux députés et aux ministres des Finances, entre autres. En outre, nous avons terminé un sondage récemment. Nous pourrions vous en fournir les données aujourd'hui.

Vendredi dernier, nous avons publié les résultats d'un sondage d'opinion publique. Je sais que le sénateur Greene a demandé il y a quelque temps si quelqu'un avait sondé l'opinion publique. Il se trouve que nous étions justement en train d'en faire un et nous en avons publié les résultats la semaine dernière. Nous avons rencontré les dirigeants de Visa, de MasterCard et des grandes banques. Nous avons rencontré des représentants de Chase Paymentech et d'autres intervenants de l'industrie pour essayer de mieux cerner ce qui se passe.

La page suivante montre les résultats de certains sondages que nous avons menés récemment. À propos, ce sondage n'est pas encore terminé et c'est la première fois que nous présentons ces données à qui que ce soit. Ces données sont fondées sur plus de 3 500 réponses, mais nous continuons à recevoir des questionnaires. Ces données sont préliminaires. Néanmoins, étant donné que 3 500 réponses constituent un échantillon significatif, nous savons que les résultats ne changeront pas.

Comme vous le voyez, les cartes de crédit sont très importantes dans tous les secteurs. Je sais que nous mettons l'accent sur des secteurs comme le commerce de détail et l'accueil, et avec raison, puisque plus de 90 p. 100 des entreprises de ces secteurs acceptent les cartes de crédit. Cependant, dans certains secteurs où c'est moins évident, même en agriculture et dans le secteur des ressources naturelles, plus du quart des entreprises acceptent des cartes de crédit. C'est une question qui intéresse tous les secteurs de l'économie, pas seulement quelques-uns.

Nos membres sont représentatifs de l'ensemble des petites entreprises. Vous ne verrez aucun parti pris. Ces résultats sont comparables à ceux d'autres sondages auprès des petites entreprises canadiennes.

Bien sûr, ce sont Visa et MasterCard qui dominent. Ça, nous le savions, mais nous voyons maintenant à quel point elles sont dominantes. Je pense que ce résultat clôt une fois pour toutes la question de savoir si l'une ou l'autre de ces cartes est acceptée. Nous avons été surpris par le grand nombre de nos membres qui acceptent American Express, puisqu'ils ont tendance à éviter cette forme de paiement qui leur coûte beaucoup plus cher. Dans certaines industries, comme le tourisme et l'accueil, cette carte est importante. Par conséquent, un grand nombre d'entreprises dans ces secteurs l'acceptent.

Nous avons aussi une ventilation par secteur, et nous pourrions vous fournir toutes ces informations. Nous aurons probablement environ 10 000 réponses à cette enquête, soit le taux de réponse habituel. Les résultats seront ventilés par secteur. Quoi qu'il en

by sector. In any event, the clear conclusion that Visa and MasterCard dominate the industry is simply underscored by that data.

We also wanted to see which of the various processors were being used. We have a high number for Chase Paymentech simply because the Canadian Federation of Independent Business has negotiated an arrangement with Chase Paymentech to provide services to our members at a lower cost than members can negotiate for themselves. As a result, we have an inherent bias in our organization toward Chase Paymentech as the dealer of choice.

The next slide deals with an issue that we find important, which is how difficult is it to understand credit card fees, as a business? Two thirds of our businesses say that it is difficult, either very difficult or somewhat difficult. In our own efforts to understand what is happening in this industry, we have found ourselves often confused about exactly how these fees are arrived at. Hence, one of our objectives in having any kind of inquiry in this area is transparency. Let us understand exactly what is happening in this industry and its impact on the economy.

You may recall in the recent federal budget that the government included something proposing to improve the way banks and other financial institutions inform consumers on credit cards. We were interested in this proposal and again went to our members to ask them if they believed that this requirement should be expanded to include credit and debit card fees paid by merchants. You can see that from this pie chart that obviously, there was overwhelming support, 90 per cent.

The question on the next slide comes from the public opinion poll data. We released some of results last week; we will release more data in the next couple of weeks as we crunch the numbers more completely. We wanted to release these results right off the top because they emphasize how important the study by this committee is, in the view of the general public.

We asked if they would support or oppose tighter rules. We were careful about our wording. We did not want to say "regulations," because regulations mean something different than oversight or tighter rules. As you can see here, again, in the public eye there is overwhelming support; over 80 per cent. We broke the results down by region, but nationally, 82 per cent of the general public are supportive. That result was interesting. People see issues here.

Moving on to our recommendations, as I mentioned earlier, the whole notion of oversight, scrutiny and improvement of this industry is definitely warranted. We hope to see things like economic impact studies, a better understanding of how these fees are arrived at, and the impact on the economy. Other countries around the world have looked at this issue in the past. We looked at much of this research to try to understand what happened in these other economies. We know a portion of these fees flows into

soit, on peut tout de suite conclure que Visa et MasterCard dominant l'industrie à la vue de ces données.

Nous avons aussi voulu savoir quels étaient les fournisseurs auxquels on fait appel. Un très grand nombre de répondants font affaire avec Chase Paymentech tout simplement parce que la Fédération canadienne des entreprises indépendantes a négocié avec Chase Paymentech une entente aux termes de laquelle ce fournisseur vend ses services à nos membres à un coût moindre. Par conséquent, au sein de notre organisation, il y a une préférence pour Chase Paymentech.

La diapositive suivante traite d'une question que nous jugeons importante, à savoir dans quelle mesure il est difficile de comprendre les frais de carte de crédit qui sont imputés aux entreprises. Deux tiers de nos entreprises ont répondu que c'est très difficile ou assez difficile. Nous qui tentons de comprendre cette industrie, nous avons souvent du mal à comprendre comment ces frais sont calculés. Notre enquête a donc notamment pour objectif d'établir une certaine transparence à cet égard. Nous voulons comprendre exactement le fonctionnement de cette industrie et son incidence sur l'économie.

Vous vous souvenez sans doute que dans son dernier budget, le gouvernement fédéral a proposé des façons d'améliorer la manière dont les banques et les autres institutions financières informent les consommateurs au sujet des cartes de crédit. C'est une proposition que nous avons trouvée intéressante et nous avons demandé à nos membres si le gouvernement fédéral devrait étendre cette approche aux frais imputés aux commerçants pour les transactions par carte de crédit et de débit. Comme l'indique ce diagramme, plus de 90 p. 100 des répondants ont répondu oui.

La question suivante provient d'un sondage d'opinion publique. Nous avons rendu publics certains des résultats la semaine dernière et d'autres seront rendus publics dans les semaines à venir, à mesure que nous colligerons les données. Nous avons décidé de dévoiler ces résultats dès maintenant parce qu'ils témoignent de l'importance de votre étude aux yeux du grand public.

Nous avons demandé aux répondants s'ils seraient pour ou contre des règles plus strictes pour cette industrie. Nous avons libellé notre question soigneusement. Nous avons évité d'employer le mot « règlements », qui n'est pas la même chose que des règles ou une surveillance plus stricte. Comme vous pouvez le voir, encore une fois, une très grande majorité des répondants, plus de 80 p. 100, sont pour. Nous avons ventilé les résultats par région mais, à l'échelle du pays, 82 p. 100 du public est pour le resserrement des règles. C'est un résultat intéressant qui prouve que, aux yeux des gens, il y a des problèmes.

Passons maintenant à nos recommandations. Comme je l'ai dit plus tôt, il serait tout à fait indiqué de mieux surveiller l'industrie. Nous souhaitons qu'il y ait des études de répercussions sur l'économie afin qu'on comprenne mieux les effets de ces frais sur l'économie. D'autres pays se sont penchés sur cette question dans le passé. Nous avons examiné le fruit de ces recherches pour mieux comprendre ce qui a été fait ailleurs. Nous savons qu'une partie de ces frais sont refilés aux consommateurs et ont donc une



consumer prices, and so on. We need to conduct the same type of research here. We can draw from a lot of good international experience. Again, we feel conducting research in a form like this one is appropriate.

We would like to see an agency be made responsible. In some countries, as you may be aware, that agency is the central bank. The agency responsible does not necessarily have to be the central bank, but it would be a sensible choice. As an example, we have suggested the Bank of Canada.

I think regular monitoring is also helpful. We monitor so many areas of the financial sector but not this important and growing sector. An ongoing look at what is happening and tracking it is important. In a number of other areas of our financial universe, we have regular hearings by parliamentary committees and others to look at the impact as these markets change, and they will change significantly over the next little while. I am sure you have heard some of that testimony from other witnesses you have had before you.

We dug up a study that was conducted in the U.S. by the Federal Reserve Bank of Kansas City, it just so happened, and Canada was one of two countries out of the 20 that were studied that had absolutely no scrutiny whatsoever. The other one was Norway, for your information.

The notion put forward by some of the credit card companies is that no oversight is needed and the market will prevail. The vast majority of countries in this U.S. study obviously felt otherwise, and the credit card industry still seems to be doing okay there, so we think Canada needs to move on this issue.

**The Chair:** I apologize for interrupting. Is that study available to us?

**Ms. Swift:** Yes, we found it in our ongoing research. We would be happy to leave you a copy, and you can disseminate it.

The study is interesting. It is in English as well, so that is an issue, obviously.

On the whole transparency issue, these are only some examples, because we do not know what we do not know right now. We need to go into this issue to understand where we want to go in the future, but these are some examples.

Merchants should be able to understand easily a fee on a credit card before accepting it for payment. Right now, a lot of confusion exists in the marketplace as different kinds of cards proliferate, with different fees attached to them. We need full transparency on interchange fees and what they should cover. Again, we have looked at other markets. In the U.S., for example, a significant amount of these fees goes to some of the cardholder

incidence sur les prix à la consommation. Il nous faudrait maintenant mener les mêmes études ici. Nous pouvons retirer beaucoup de l'expérience des autres pays mais nous sommes d'avis qu'il serait bon que nous menions nos propres recherches à ce sujet.

Nous recommandons aussi qu'un organisme s'en charge. Comme vous le savez, dans certains pays, cet organisme est la banque centrale. Il n'est pas nécessaire que ce soit la banque centrale, mais ce serait un choix logique. Ainsi, nous avons suggéré que la Banque du Canada soit responsable de contrôler les activités relatives aux cartes de crédit et de débit.

Je crois qu'un contrôle soutenu serait aussi utile. Nous contrôlons de nombreux domaines du secteur financier, mais pas ce secteur si important et en pleine croissance. Il est très important de suivre l'évolution de la situation dans ce secteur. Des comités parlementaires et d'autres tiennent régulièrement des audiences sur bien d'autres domaines de notre univers financier pour déterminer l'incidence des changements qui se produisent sur ces marchés; or, ce secteur évoluera considérablement dans un avenir rapproché. Je suis certain que d'autres témoins vous en ont dit autant.

Nous avons trouvé une étude qui avait été menée par la Banque fédérale de Kansas City où il était indiqué que le Canada était l'un des deux pays, avec la Norvège, sur 20 où il n'y avait aucun contrôle, aucune surveillance.

Certaines sociétés de cartes de crédit font valoir qu'aucune surveillance n'est nécessaire et que le marché saura s'autoréguler. Pourtant, la majorité des pays ayant fait l'objet de cette étude américaine étaient d'avis contraire, ce qui ne les empêche pas d'avoir un secteur de la carte de crédit qui soit florissant. Nous estimons donc que le Canada devrait exercer une meilleure surveillance.

**Le président :** Je suis désolé de vous interrompre, mais pourrions-nous avoir un exemplaire de ce rapport?

**Mme Swift :** Oui, nous l'avons trouvé pendant nos recherches. Nous pourrions certainement vous en remettre un exemplaire que vous pourrez ensuite distribuer.

C'est une étude intéressante, mais, malheureusement, le rapport n'est qu'en anglais.

En ce qui concerne la transparence, ce ne sont là que quelques exemples, parce que nous ignorons ce que nous ignorons. Nous devons creuser davantage cette question pour établir les orientations futures, mais voici quelques exemples.

Les commerçants devraient pouvoir comprendre facilement quels frais ils encourent avant d'accepter un paiement par carte de crédit. À l'heure actuelle, la confusion règne sur le marché; les cartes de crédit se multiplient et chacune s'accompagne de frais différents. Il faudrait aussi une transparence totale au niveau des frais d'interchange et de ce qu'ils devraient couvrir. Là aussi, nous avons regardé à l'étranger. Aux États-Unis, par exemple, une part

benefits, marketing and so on. Should the merchants who process the cards pay for those benefits? These questions need to be asked.

Fees should not be subject to change within a contract period, which they are now. Usually, when someone signs a contract, they know what the rules are. Right now, credit card companies have the right to change the fees, and usually these contracts are for three years. If the merchant says they signed on for 1.7 per cent, or whatever, and they do not want to pay the increased rate, then often the merchant must pay an expensive exit fee, so there is a punitive element.

We believe a code of conduct would be appropriate as well for this industry. For example, the banking industry has one. A code of conduct does not have to be onerous, but it can lay out the types of things they should be doing, including fair warning of cost increases.

There should be choice. Again, some of these recommendations have come out of our examination of the U.S. We talked to many groups in the U.S. who have already experienced some of these changes, and they have made some of these recommendations. Merchants should be allowed to refuse certain cards. As you know, often merchants must take a whole array of cards and create limits on their use or offer discounts for other payment methods. Merchants are proscribed from doing that now in a number of contracts, such as giving a discount for cash, having a sign on their point of sale equipment or whatever.

Banks should not be permitted to send out cards with new fees and features that have not been requested by the consumer. We found a lot of consumer backlash when we looked into that area. The consumer does not even know what this new card is. They do not realize it has a higher fee for the merchant and they do not necessarily want the benefits. Some may want them, but others say, I did not ask for this kind of stuff. It is like the negative option billing approach, I guess.

Setting up a cost of acceptance calculator would be great. Industry Canada set this up for bank service charges some years ago, and it was a useful tool. Can a similar thing be applied here?

Finally, I have not really addressed the debit card area yet. We are still in the throes of understanding the changes that are likely to happen in the next little while. Right now, we have the one clearing system, Interac, that charges on a certain basis.

I think it is worth saying that, on the credit card side, we can understand why they charge a percentage of the transaction amount. It is a loan, and so the higher the amount, the more risk that is being taken. That charge makes sense. Debit fees, as you know, are charged currently on a flat-rate basis; so many cents no matter what the size of the transaction. A debit transaction is not a loan. As a merchant, you know right away whether the money is

considérable de ces frais sert aux avantages accordés aux titulaires de carte, à la mise en marché, entre autres. Les commerçants qui acceptent les paiements par carte de crédit devraient-ils payer pour ces avantages? Toutes ces questions doivent être soulevées.

Les frais ne devraient pas changer pendant la durée d'un contrat, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle. Habituellement, quand on signe un contrat, on connaît les règles. Actuellement, les sociétés de cartes de crédit ont le droit de modifier les frais; il s'agit généralement de contrats de trois ans. Ainsi, le marchand qui a signé un contrat à 1,7 p. 100 et qui refuse de payer un taux plus élevé devra payer des frais exorbitants pour résilier son contrat, ce qui est punitif.

Nous recommandons à cette industrie l'adoption d'un code de déontologie, comme l'a fait le secteur des banques. Sans être coûteux, le code de déontologie peut définir les règles régissant certaines activités et prévoir, par exemple, un préavis raisonnable lorsqu'il y a augmentation des coûts.

Il faudrait qu'il y ait des choix. Encore une fois, certaines de ces recommandations découlent de notre examen de la situation aux États-Unis. Nous nous sommes entretenus avec bien des groupes aux États-Unis qui ont connu ces changements et qui ont fait certaines de ces recommandations. Les commerçants devraient pouvoir refuser certaines cartes. Comme vous le savez, les marchands doivent accepter toute une gamme de cartes et limiter leur usage ou offrir un rabais pour les autres méthodes de paiement. Bon nombre de contrats interdisent ces pratiques, comme celle d'accorder un rabais pour le paiement comptant ou d'apposer une affiche sur l'équipement de la société de cartes de crédit se trouvant au point de vente.

Les banques ne devraient pas avoir le droit d'envoyer des cartes assujetties à de nouveaux frais et présentant des caractéristiques différentes aux consommateurs qui n'en ont pas fait la demande. Nous avons constaté une forte opposition de la part des consommateurs. Certains ne savent même pas ce qu'est cette nouvelle carte. Ils ne comprennent pas que les frais soient plus élevés pour le commerçant et ne veulent pas nécessairement tous ces avantages. Certains les souhaitent peut-être, mais nombreux sont ceux qui n'en veulent pas et ne les ont pas demandés. Ce genre de pratique s'apparente à l'abonnement par défaut.

Il faudrait aussi mettre au point un calculateur de coût total par acceptation. Industrie Canada a créé un tel outil il y a quelques années pour les frais bancaires, et c'est un outil très utile. Ne pourrait-on pas en faire autant pour les cartes de crédit?

Enfin, je vous ai très peu parlé de la carte de débit. Nous tentons encore de comprendre les changements qui sont susceptibles de se produire sous peu. Pour l'instant il n'y a qu'un système de compensation, Interac, qui établit les frais selon une formule donnée.

Quand il s'agit d'une carte de crédit, nous pouvons comprendre pourquoi les frais sont déterminés par le pourcentage de la valeur de la transaction. Il s'agit d'un prêt; par conséquent, plus le montant est élevé, plus le risque est élevé. C'est logique. Les frais de débit, comme vous le savez, sont actuellement une somme donnée par transaction, peu importe la valeur de la transaction. Or, une transaction par débit n'est pas un prêt. Le commerçant

there or not. It is absolutely not the same kind of transaction. In other countries, they charge a percentage fee, depending on the size of the transaction, and I think that approach is planned for Canada, or at least, people are thinking about having it in Canada. It would be a massive money-maker. Half the plastic transactions in Canada are debit, and so we feel the potential is huge for a big cash grab on the debit side.

We have not gone there yet but Visa had a news release within the last day or so saying that they wanted to go into debit, and they were targeting the fall, I believe the release said. We think we should get a handle on this area as a country. Let us figure out the impacts of these various things before they happen so we are not trying to unscramble the omelette sometime down the road.

It was interesting to talk to business groups in the U.S. Their advice was, and I am surprised at how stark it was, do not let the credit card companies into the debit market. I did not anticipate they would be that stark: If you know what is good for you, do not go there.

I thought that advice was interesting and worth sharing with you. Another thing they said was, do not allow debit and credit features on the same card because it limits the extent of choice and competition.

I will close there, because I probably already blabbed longer than I should have. We would welcome any questions that you have for us today.

**The Chair:** Thank you, Ms. Swift. You blabbed succinctly and clearly, and we appreciate it very much. Will you make a statement, Ms. Pohlmann, or are you there as a cleanup hitter?

**Ms. Swift:** She is here for the tough questions.

**The Chair:** I am sure they will all be tough. I will introduce two senators who have joined us since the initial presentation, Senator Nancy Greene Raine from British Columbia, and her namesake, Senator Stephen Greene from Nova Scotia. Let us move now to the questions.

**Senator Harb:** Thank you very much for your presentation. It was interesting to see that 40 per cent of the businesses accept Amex. Has your organization had a chance to meet with Visa and MasterCard; to sit with them and act as a facilitator? For example, have you met to say, what can we do, so the industry itself can figure out this issue rather than involving politicians in what, in essence, should be a business matter resolved within the business sector? If so, maybe you can tell us about that.

In the same light, maybe you can note whether your position is that the government, in fact, should introduce regulation. It does not matter how we slice it. When the government sees what you are promoting, they will understand that position to mean regulation. Is that your position?

sait tout de suite si l'argent est là ou non. Ce n'est pas du tout le même genre d'opération. Dans certains pays, les frais sont calculés en fonction de la valeur de la transaction, et je crois qu'on envisage une approche semblable au Canada. Cela générerait d'immenses profits. La moitié des transactions faites par carte au Canada sont des transactions de débit, et un tel changement pourrait rapporter gros.

Nous n'y sommes pas encore, mais Visa a déclaré il y a un jour ou deux, dans un communiqué, qu'elle compte se lancer dans les transactions de débit et qu'elle visait l'automne, si je ne m'abuse. Nous croyons important pour le pays de bien comprendre ce secteur d'abord. Il nous faut connaître les effets que pourraient avoir toutes ces décisions avant qu'elles ne soient mises en œuvre, car il pourrait être très difficile de revenir en arrière plus tard.

Nous en avons parlé à des gens d'affaires américains, qui nous ont conseillé de façon on ne peut plus catégorique d'exclure les sociétés de cartes de crédit du marché de débit. Ils nous ont dit que ce serait catastrophique, et je ne m'attendais pas à une telle réaction.

J'ai trouvé ce conseil intéressant et je me suis dit qu'il vous intéresserait aussi. Ils nous ont aussi déconseillé de permettre à des caractéristiques relatives au débit et au crédit de figurer sur une même carte car cela limiterait le choix et la concurrence.

Je m'arrête ici. J'ai probablement déjà pris trop de votre temps. Je serai heureuse de répondre à vos questions.

**Le président :** Merci, madame Swift. Vous avez été brève et très claire, et nous vous en savons gré. Avez-vous des remarques à faire, madame Pohlmann, ou préférez-vous répondre aux questions?

**Mme Swift :** Elle m'accompagne pour répondre aux questions les plus difficiles.

**Le président :** Je suis certain qu'elles seront toutes difficiles. Je vous présente deux sénateurs qui se sont joints à nous, le sénateur Nancy Greene Raine, de la Colombie-Britannique, et le sénateur Stephen Greene, de la Nouvelle-Écosse. Nous passons maintenant aux questions.

**Le sénateur Harb :** Merci beaucoup de votre exposé. C'est intéressant de constater que 40 p. 100 des entreprises acceptent la carte American Express. Avez-vous eu des rencontres avec les représentants de Visa et de MasterCard au cours desquelles vous avez agi à titre de médiateur? Avez-vous rencontré les représentants du secteur pour voir s'ils ne pourraient pas régler cette question eux-mêmes plutôt que d'y mêler les politiciens? Il s'agit essentiellement d'un problème commercial que les commerçants devraient régler entre eux. Si oui, pouvez-vous nous en dire plus long.

Dans le même ordre d'idée, pourriez-vous nous dire si vous réclamez en fait une réglementation du gouvernement? Peu importe le terme que vous employez, en voyant vos recommandations, le gouvernement conclura que vous réclamez une réglementation. Est-ce bien votre position?

On the Interac matter, we take the position normally that the more competition there is, the better it is for the consumers. In this particular case, it seems that we are getting wind of the fact that, no, maybe a monopoly is the answer. Perhaps you can tell us a little bit about that element.

**Ms. Swift:** On the question of MasterCard and Visa being able to take care of the issues themselves, I think they have already demonstrated that they cannot. They resisted this scrutiny that you and others will subject them to. Consider our meetings with them, as I mentioned, and this study that we will leave for you. It is interesting to look at the columns of credit cards, and they list all these regulations and so on that different countries have. Then the other side is debit.

On the credit card side, Canada is blank. We have zero regulation. If I were in the shoes of credit card companies, I would want zero regulation too. Even oversight — I do not want to use the “R” word, as we do not necessarily think we are going there, but that might be where we are going. If they were going to take care of the issue, they would have done it already.

Our comments have not been welcomed by them, to put it mildly in one instance. We needed this kind of scrutiny to bring them to the table, and that is one reason we are delighted you are conducting this study. It sure was not happening without a process going on. No, I do not believe they can solve the problems themselves with the business community.

As I say, with 25-per-cent to 30-per-cent increases in fees, for a small business, often thousands of dollars more coming out of their pocket can tip the scales. Much of this problem existed even before the economy went south. Those increases can tip the balance between being in business and not being in business. That is the kind of issue we are concerned about. No, we were not getting that reaction; the attitude was, this is the way it is and so be it.

I alluded a little to your second question on regulation. We believe that once we understand exactly how this industry works, the impact on not simply the small business or large business side but the impact on the economy overall, then we will be able to see what the most sensible outcomes will be in terms of prescriptive actions. We do not have that information yet. We do not necessarily think the best action is regulation. In the early 1990s during the last recession, our organization recommended that the banks be called before the House of Commons Industry Committee on a regular basis to discuss what they were doing for small business. That scrutiny, alone, had major beneficial impacts. In an ideal world, we would not have to go to regulation. However, if we cannot resolve things in other ways, we certainly would not say “never.”

Regarding Interac, you are right. We prefer competition too. We would rather avoid regulation, not have regulation. We believe that markets take care of themselves well. However, you

En ce qui concerne Interac, on croit habituellement que plus il y a de concurrence, mieux c'est pour le consommateur. En l'occurrence, il semble que le monopole soit peut-être préférable. J'aimerais que vous nous donniez plus de détails à ce sujet.

**Mme Swift :** Pour ce qui est de savoir si MasterCard et Visa pourraient régler les problèmes elles-mêmes, je crois qu'elles ont prouvé qu'elles n'avaient pas pu le faire. Elles résistent à tout contrôle que vous ou d'autres veulent exercer. Vous n'avez qu'à penser aux rencontres que nous avons eues avec les représentants, que j'ai mentionnées, et à notre étude. On peut y voir toutes les cartes de crédit et les règlements qu'imposent les différents pays, et ceux qui régissent les cartes de débit.

La colonne du Canada pour les cartes de crédit est vide. Nous n'avons aucun règlement. À la place des sociétés de cartes de crédit, nous nous opposerions aussi à toute réglementation. Même une certaine surveillance — je préfère éviter le terme « réglementation », car ce n'est pas nécessairement ce que nous cherchons, mais la possibilité demeure. Si Visa et MasterCard avaient voulu régler le problème elles-mêmes, elles l'auraient déjà fait.

Nos observations ont été mal reçues par ces entreprises, et c'est le moins qu'on puisse dire pour l'une d'entre elles. Il fallait une étude du genre pour les amener à participer, et c'est pour cette raison que nous sommes ravis que vous ayez entrepris votre examen. Elles n'auraient pas été mises à contribution autrement. Donc non, je ne crois pas qu'elles puissent régler elles-mêmes le problème en en discutant avec les gens d'affaires.

Je le répète, des augmentations des frais de 25 à 30 p. 100 représentent des milliers de dollars pour les petites entreprises, ce qui peut faire une grande différence. Ce problème existait déjà avant le déclin de l'économie. Ces augmentations de frais peuvent faire toute la différence entre la survie et la faillite. Voilà ce qui nous préoccupe. Les sociétés de cartes de crédit, elles, n'ont pas ces préoccupations. Elles veulent tout simplement imposer leur façon de faire.

J'ai déjà partiellement répondu à votre deuxième question sur la réglementation. Nous croyons que, quand nous aurons vraiment compris comment fonctionne cette industrie, quand nous en connaissons tous les effets non seulement sur les petites et les grandes entreprises mais sur l'économie dans son ensemble, alors nous pourrions choisir les meilleures mesures à prendre. Nous n'avons pas encore toutes les informations dont nous avons besoin. Nous ne croyons pas nécessairement que la réglementation soit la meilleure solution. Au début des années 1990, pendant la dernière récession, notre organisation a recommandé au Comité de l'industrie de la Chambre des communes de faire comparaître régulièrement les banques pour qu'elles décrivent ce qu'elles faisaient pour les petites entreprises. Ce genre d'examen a eu des effets bénéfiques considérables. Idéalement, la réglementation ne serait pas nécessaire, mais si aucune autre mesure ne marche, nous ne pouvons pas l'exclure.

Au sujet d'Interac, vous avez raison. Nous préférons aussi la concurrence. Nous préférierions éviter la réglementation. Nous croyons que les marchés peuvent se régler eux-mêmes.

saw on the slide the dominance of Visa and MasterCard. That is not my definition of competition. That is a duopoly. Even permitting these large multinational players to come into the mix will be different.

I do not know that for-profit status is necessarily the way to go with Interac. The Competition Bureau is examining that issue right now. We need to know what is happening before making decisions such as whether they should be a for-profit entity. We might end up deciding to have competition, but it must be on a flat-fee basis or something like that. We can say, we believe competition is a better outcome, therefore let these players into the market, but there will be no charging a percentage of the transaction fee. There may be different ways to skin that cat.

I do not underestimate the advice we received from the U.S. who has experienced this situation already. They have lived it, and their advice was not to let Visa and MasterCard into our debit market. I thought that advice was quite stark.

**Senator Massicotte:** Thank you for meeting with us today. We need your enlightenment and experience.

Most of your recommendations suggest conducting further studies and establishing bodies. One specific recommendation is allowing merchant choice for credit cards. In your verbal presentation, you said merchants should be allowed to refuse certain cards, create limits on their users and offer discounts.

I was told that while contracts may be limiting in this respect, merchants have the choice to offer cash discounts. Are you saying that is definitely not the case?

**Ms. Swift:** They cannot advertise cash discounts. They cannot put up a sign saying, 5 per cent off for cash. In small establishments, you will see signs for no debit use or something like that for purchases less than five dollars, et cetera.

However, there are limitations. It is not allowed in all the contracts. There is no uniformity. We do not have sufficient information in this area. Someone has to do the leg work to look through the different contracts. We have seen some of the contracts because our members have shared them with us to permit us to understand them, but we need further information.

**Senator Massicotte:** We all are big believers in the value of competition when it is real competition. With credit card choice, there are many issuers of credit cards. Hundreds of institutions issue them, including all the credit unions. That information is publicly available and some websites provide comparative shopping for cards.

However, the user does not seem to be sensitive to that detail. We can argue that they do not know about that information or the interest rate level. The information is there, but the consumer seems to choose predominantly the card that gives them credit, irrespective of the conditions or terms of the credit. Have you any explanation for that choice?

Toutefois, vous avez vu le tableau qui montrait la domination de Visa et de MasterCard. À mes yeux, ce n'est pas de la concurrence, mais bien un duopole. Même avec l'arrivée de ces grandes multinationales, ce sera différent.

Je ne suis pas certaine qu'Interac doive obligatoirement être une société à but non lucratif. Le Bureau de la concurrence étudie actuellement la question. Il faut bien comprendre le secteur avant de se prononcer sur le statut d'Interac. On pourrait préférer une certaine concurrence avec des frais fixes, par exemple. On pourrait encourager la concurrence, ouvrir le marché aux autres, mais interdire l'imposition de frais en fonction de la valeur de la transaction. Il y a toutes sortes de possibilités.

Les Américains, qui ont vécu cette situation, nous ont donné des conseils très précieux. Ils parlent d'expérience quand ils nous déconseillent de permettre à Visa et à MasterCard d'entrer sur le marché du débit. Ils nous l'ont catégoriquement déconseillé.

**Le sénateur Massicotte :** Merci d'être venues aujourd'hui. Vos connaissances et votre expérience nous sont très utiles.

Vous recommandez des recherches plus approfondies et la création de différents organismes. Vous recommandez plus particulièrement de laisser le choix des cartes de crédit aux commerçants. Dans votre exposé, vous avez aussi dit que les commerçants devraient pouvoir refuser certaines cartes, limiter leurs utilisateurs et offrir des rabais.

On m'a dit que les contrats imposent certaines restrictions à cet égard, mais que les commerçants peuvent offrir des rabais pour les paiements comptants. N'est-ce pas le cas?

**Mme Swift :** Les commerçants ne peuvent pas annoncer qu'ils accordent un rabais pour paiements comptants. Ils ne peuvent pas poser une affiche indiquant qu'ils accorderont un rabais de 5 p. 100 à ceux qui paieront comptant. Dans les petits établissements, on voit parfois une affiche disant que la carte de débit n'est pas acceptée pour les achats de moins de 5 \$, par exemple.

Mais il y a des restrictions. Les contrats ne le permettent pas tous. Il n'y a pas d'uniformité. Nous n'avons pas suffisamment d'information à ce sujet. Il faudrait que quelqu'un prenne le temps de passer en revue les différents contrats. Nous en avons vu quelques-uns que nos membres nous ont remis pour que nous comprenions mieux leur situation, mais il nous faut plus d'information.

**Le sénateur Massicotte :** Nous croyons aux vertus de la concurrence quand c'est une vraie concurrence. En matière de cartes de crédit, il y a beaucoup de fournisseurs. Des centaines d'institutions émettent des cartes de crédit, y compris toutes les coopératives de crédit. Toutes les informations sont publiques et il y a même des sites web où on compare les différentes cartes.

Les utilisateurs ne semblent toutefois pas vouloir se pencher sur ces détails. Ils ne sont pas au courant, ils ignorent les taux d'intérêt. Ces informations sont à leur disposition, mais ils semblent en majorité choisir la carte qui leur accorde du crédit, quelles que soient les conditions. Comment expliquez-vous cela?

**Ms. Swift:** I think it is simply because of the fine print. Who reads fine print? My son recently had a card. He hates it when I look into anything because it drives him mad, but I found out that he was paying 25-per-cent interest. I told him to cut the card up immediately. That is an example of what you are talking about.

That is one reason why we saw recommendations in the federal budget for consumers to be better educated on financial matters, and for more proactive dissemination of this kind of information. When consumers receive a long document with small print accompanying their credit card, I would argue not many people are looking out for their own interests. They end up paying a lot more money than they need to.

**Senator Massicotte:** We all agree with transparency. Do you think they do not understand? Is it because they do not care or that it is not sufficiently relevant to them?

**Ms. Swift:** You are probably right. It is not sufficiently relevant to them or it has not been made clear. However, if they know they are paying an extra \$10,000 per year to carry this particular card, they can probably avoid those costs somewhere else. Maybe we are not sufficiently poor yet.

**Senator Massicotte:** There is always the issue of interest rates, transparency and full information. I think we all agree on that issue.

Let me jump to the more problematic issue of merchants. You represent a lot of merchants because many of your clients are in the retail business. While there are comments about free choice, a significant issue is one whereby merchants are not sufficiently powerful to negotiate what the commission rate will be on a purchase, which may be 1.5 per cent or 2 per cent. Merchants are not at the table.

The consumer is not aware of that cost. It is not reflected in the purchase price. Therefore, consumers do not care what card they use. They may choose a card that give them gifts but that card usually has higher commission or interchange fees.

There are many parties in that transaction, but two of them are not at the table. The merchant is not the one negotiating. I am surprised that recommendation is not one of your specific recommendations on the interchange rates. It looks like the merchants are not complaining about the high interchange or commission rates. How do you deal with that issue?

**Ms. Swift:** They are complaining. That is why we are here.

**Senator Massicotte:** I do not see it there. The commission rates —

**Ms. Swift:** The interchange is what the merchant pays.

**Senator Massicotte:** The 2 per cent or whatever merchant pay; are they aware that it is 2 per cent?

**Mme Swift :** Je crois que c'est à cause des clauses en petits caractères. Qui les lit? Mon fils a récemment obtenu une carte de crédit. Il déteste que je mette mon nez dans ses affaires, mais j'ai appris qu'il payait 25 p. 100 d'intérêt. Je lui ai tout de suite dit de se débarrasser de cette carte. C'est un bon exemple de ce que vous décrivez.

C'est aussi une des raisons pour lesquelles, dans le dernier budget fédéral, on recommande de mieux informer les consommateurs sur les questions financières et de diffuser ce genre de renseignements de façon proactive. Les consommateurs qui reçoivent un long document en petits caractères avec leur carte de crédit et qui ne le lisent pas ne défendent pas leurs propres intérêts. Ils finissent par payer bien plus qu'ils ne le devraient.

**Le sénateur Massicotte :** Nous sommes tous en faveur de la transparence. Pensez-vous qu'ils ne comprennent pas? Est-ce parce qu'ils s'en moquent ou que ça ne s'applique pas suffisamment à eux?

**Mme Swift :** Vous avez sans doute raison. Ça ne s'applique pas suffisamment à eux ou ça ne leur a pas été expliqué. Par contre, s'ils sont conscients qu'ils versent 10 000 \$ de plus par année pour posséder cette carte, ils peuvent sans doute éviter ces coûts ailleurs. Peut-être ne sommes-nous pas encore suffisamment pour.

**Le sénateur Massicotte :** Il se pose toujours la question des taux d'intérêt, de la transparence et de la communication intégrale de l'information. Je pense que nous nous entendons tous sur ce point.

Passons à la question plus épineuse des commerçants. Vous représentez beaucoup de commerçants parce que beaucoup de vos clients sont dans le secteur du détail. Même s'il y a des observations au sujet de la liberté de choix, une question importante est que les commerçants n'ont pas suffisamment de pouvoir pour négocier le taux de la commission sur un achat, qui peut être de 1,5 p. 100 ou de 2 p. 100. Les commerçants ne sont pas à la table de négociation.

Le consommateur n'est pas au courant de ce coût. Il ne figure pas dans le prix d'achat. Peu importe donc au consommateur quelle carte il utilise. Il peut sélectionner une carte qui lui offre des primes mais qui en revanche impose une commission d'interchange plus élevée.

Il y a beaucoup de parties à cette opération mais deux d'entre elles ne sont pas à la table de négociation. Le commerçant n'y est pas. Je m'étonne que cela ne fasse pas partie de vos recommandations au sujet des taux d'interchange. On dirait que les commerçants ne se plaignent pas des taux élevés de la commission. Que faites-vous face à ce problème?

**Mme Swift :** Ils se plaignent; c'est pourquoi nous sommes ici.

**Le sénateur Massicotte :** Je ne vois pas cela ici. Les taux de commission...

**Mme Swift :** Les frais d'interchange, c'est ce que paie le commerçant.

**Le sénateur Massicotte :** Les 2 p. 100 ou quel que soit le pourcentage que paie le commerçant; sait-il que c'est 2 p. 100?

**Ms. Swift:** Yes, they used to be. We received input from the survey because we ask open-ended questions and sought comments. We would be happy to share that data with you. We wanted to give you preliminary data today.

We have heard many times from merchants that when it was the plain old Visa or MasterCard, they knew the rate was 1.7 per cent, as an example. Now, with all the premium and infinity cards, I do not even know what I am paying. It is a surprise at the end of the month. No one can run a business effectively like that.

They knew they were paying 1.7 per cent previously. One of our complaints is the proliferation of all the new-fangled cards with the bells and whistles, which consumers may or may not want. The cards have higher fees because that is how the credit card companies can offer all the benefits. It is a transfer of money from the merchant to the consumer, but the consumer is not aware of it, or may not even want it.

However, the problem is not simply the higher rates of fees. I mentioned earlier that there were 25-per-cent to 30-per-cent increases in fees. That issue does not even address the different types of cards. It came up when we became inundated with phone calls from our members saying, what gives. We did not have the complaints prior to those increases.

**Senator Massicotte:** How do we make it fair? Should we give more flexibility to the merchants to accept cash discounts and publicize it?

**Ms. Swift:** There is not much of a choice except to bias purchases towards cash. I am not saying there is no value to the merchant to have these cards. They accept cash, but if you lose cash, it is gone forever, and you are at a greater risk of theft. Obviously, there are advantages with cash.

However, given the wide acceptance of credit cards and debit cards, I do not think merchants can say that they will not accept them any more. In the U.S., Wal-Mart became annoyed at MasterCard when they started increasing their rates and stopped accepting MasterCard for a while. Even Wal-Mart had to return to accepting MasterCard because it was damaging their business.

The reason the Canadian Foundation of Independent Business negotiates is to offer a better rate to our members than they can achieve on their own. One of our intermediaries is Chase Paymentech. Negotiation happens, but, realistically, the notion that a small business can negotiate with Visa; that is not a negotiation. A small merchant accepting a large number of different cards with different fees attached to them, realistically, is a real difficulty requiring the merchants to plan their cash flow carefully.

**Corinne Pohlmann, Vice-President of National Affairs, Canadian Federation of Independent Business:** I think the issue is not the rate; it is the growing sense of hidden fees being added

**Mme Swift :** Oui, avant il le savait. Le sondage a été instructif parce que les questions étaient à réponse libre et que nous avons demandé des observations. Nous serons heureux de vous communiquer les données. Aujourd'hui, nous voulions vous en donner un aperçu préliminaire.

Souvent les commerçants nous ont dit que lorsque c'était la bonne vieille Visa ou MasterCard, ils savaient que le taux était de 1,7 p. 100, par exemple. Aujourd'hui, avec toutes les cartes à prime ou de type infinity, je ne sais même pas ce que je paie. C'est une surprise à la fin du mois. Personne ne peut faire fonctionner correctement une entreprise de cette façon.

Avant, ils savaient qu'ils payaient 1,7 p. 100. Une de nos plaintes, c'est la prolifération de ces cartes bourrées d'options que le consommateur ne veut pas forcément. Les frais de ces cartes sont plus élevés parce que c'est la façon dont les émetteurs peuvent financer tous ces suppléments. L'argent passe du commerçant au consommateur mais le consommateur l'ignore ou n'en veut peut-être pas.

Mais le problème ne se résume pas à des frais plus élevés. J'ai dit tout à l'heure que les frais avaient augmenté de 25 à 30 p. 100. Cela est tout à fait distinct de la multitude de genres de cartes. La question est apparue quand nous avons reçu une avalanche de coups de téléphone de nos membres qui nous demandaient ce qui se passait. Nous n'avions pas eu de plaintes avant ces augmentations.

**Le sénateur Massicotte :** Comment peut-on faire en sorte que ce soit juste? Faudrait-il donner plus de latitude aux commerçants pour qu'ils fassent savoir qu'ils accordent une remise sur les paiements en espèces?

**Mme Swift :** Il n'a guère d'autre choix que de privilégier les achats payés en espèces. Je ne dis pas qu'il n'est pas avantageux pour le commerçant d'avoir ces cartes. Ils acceptent les espèces, mais si vous perdez les espèces, elles ne sont pas récupérables et vous risquez plus d'être volé. Il est certain que les espèces présentent des avantages.

Mais vu l'acceptation généralisée des cartes de crédit et de débit, je ne pense pas que les commerçants pourront cesser de les accepter. Aux États-Unis, Wal-Mart a été contrarié par MasterCard quand la compagnie a commencé à augmenter ses tarifs. Pendant une période, Wal-Mart a refusé la carte MasterCard. Eh bien, même Wal-Mart a dû se raviser parce que cela nuisait à son chiffre d'affaires.

La raison pour laquelle la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante négocie, c'est pour offrir un meilleur taux à ses adhérents que ce qu'ils peuvent obtenir indépendamment. Un de nos intermédiaires est Chase Paymentech. Il y a bien des négociations mais honnêtement, l'idée qu'une petite entreprise puisse négocier avec Visa... ce n'est pas une négociation. Un petit commerce qui accepte une foule de cartes différentes avec chacune ses frais, c'est très compliqué et cela oblige le commerçant à suivre de très près sa trésorerie.

**Corinne Pohlmann, vice-présidente des affaires nationales, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante :** Le problème, ce n'est pas le taux; c'est la réalisation que des frais

incrementally all the time. It is about this incremental growth that I keep hearing about from small businesses over the last several months. Every month it feels like another incremental fee is being added. The issue for many people is understanding all the fees and charges. While people receive the letters two to four months ahead of the changes, they find it a shock when they see the total amount. Businesses can negotiate a standard fee but the extra fees become the troublesome factor.

**Ms. Swift:** As well, the merchant has no control over the fees. It is a fait accompli when there is nowhere else to go for the service. The difficulty is in planning a business when they do not know whether they will be whacked with a bill for an extra few thousand dollars at the end of the month.

Something we have not touched on yet are different kinds of transactions called qualified, non-qualified or partially qualified transactions. A qualified transaction occurs when the person swipes the card in front of you. There is a physical presence of the person and the card. Non-qualified transactions occur over the phone or on the Internet. There is no physical presence of the person or the card. Much more business is done with this method of payment. We heard recently about partially qualified transactions. Of course, different fees are attached. This is another area of massive confusion. We receive statements from our members that say, this is a semi-qualified transaction. What does that mean? Again, this confusion shows the need for research and data to understand what is happening. What ultimate cost can be expected and how can we better clarify so that businesses and consumers get a grip on what they pay and what will filter into our overall price level and inflation?

**The Chair:** Do you have any knowledge about whether the plain English requirement, which has filtered through the insurance industry, has been helpful in raising the level of understanding and comprehension?

**Ms. Swift:** Yes, it is helpful.

**The Chair:** Is that something you would recommend?

**Ms. Swift:** Yes, that would be one thing.

**The Chair:** I should say, plain English or plain French.

**Ms. Swift:** You can say, plain language.

[Translation]

**Senator Fox:** I find the situation you are describing to be hellish; it is beyond all understanding, and comes to us as a surprise today. What you are describing is abuse of dominance, single-industry dominance, and decisions being made unilaterally.

Nonetheless, you represent 105,000 members responsible for very significant sales figures. From what I am gathering, it is impossible for you to meet with them and discuss things. You could perhaps clarify who it is you wish to discuss things with. Is

cachés ne cessent de s'ajouter. C'est cette croissance progressive dont me parlent depuis plusieurs mois les petits commerces. On a l'impression que chaque mois des frais viennent s'ajouter. Beaucoup de gens ont du mal à comprendre l'ensemble des droits et frais à payer. Même si les gens reçoivent une lettre entre deux et quatre mois avant le changement, ils éprouvent un choc lorsqu'ils voient le montant total. Les entreprises peuvent négocier des frais standard mais ce sont les frais supplémentaires qui sont source de problème.

**Mme Swift :** En plus, le commerçant n'a aucun pouvoir sur les frais. C'est un fait accompli quand on ne peut pas obtenir le service ailleurs. Il est difficile pour un commerce de faire des plans pour l'avenir quand on ne sait pas si une facture de plusieurs milliers de dollars va lui tomber dessus à la fin du mois.

Il y a une chose dont on n'a pas encore parlé : Les différents types d'opérations appelés les opérations vérifiées, non vérifiées ou partiellement vérifiées. Une opération vérifiée c'est lorsque la personne glisse la carte devant vous. La personne et la carte sont matériellement devant vous. Une opération non vérifiée se fait au téléphone ou par Internet. Il n'y a pas de présence matérielle de la personne ou de la carte. Il se fait de plus en plus de transactions de cette manière. Récemment, on nous a parlé d'opérations partiellement vérifiées. Évidemment, elles sont assorties de frais différents. C'est un autre domaine où il y a énormément de confusion. Nos membres nous disent qu'il s'agit là d'une opération semi-vérifiée. Qu'est-ce que ça signifie? Encore une fois, cette confusion montre qu'il faut faire des recherches et obtenir des données pour comprendre ce qui se passe. À quel coût final peut-on s'attendre et comment peut-on donner des précisions pour que le commerce et le consommateur saisissent bien ce qu'ils paient et ce qui se retrouvera dans le prix global et l'inflation?

**Le président :** Savez-vous si les règles sur la clarté et la simplicité du langage appliquées au secteur des assurances ont facilité la compréhension?

**Mme Swift :** Oui, c'est utile.

**Le président :** Est-ce que vous recommanderiez cela?

**Mme Swift :** Oui, ce serait une chose.

**Le président :** En français et en anglais, évidemment.

**Mme Swift :** Oui, en langage clair et simple.

[Français]

**Le sénateur Fox :** Je trouve que la situation que vous décrivez est infernale, elle dépasse l'entendement et nous prend par surprise aujourd'hui. Vous nous décrivez un monde d'abus de position dominante, de domination d'une industrie et de décisions unilatérales.

Vous êtes quand même 105 000 membres avec un chiffre d'affaires important. C'est impossible pour vous, si je comprends bien, de vous asseoir et de discuter. Vous pourriez peut-être préciser avec qui vous voulez discuter. Ce sont les banques qui



it the banks who are acting this way, making changes without any notice? Or are the credit card companies the ones responsible? I would like you to answer those two questions.

[English]

**Ms. Swift:** The notice must be 30 days, which is not long.

[Translation]

**Senator Fox:** You have 105,000 members, and represent an intimidating sales figure, I presume. And yet you have no leverage that would allow you to sit at the table with them to talk about these things?

[English]

**Ms. Swift:** We have discussed it with them. For example, I met with the heads of both MasterCard and Visa, who were annoyed at us for even looking into this issue. They consider us price takers, but that is indicative of how this industry has always operated in Canada. The companies are American-owned, and Canada will never be their priority. That is why we need as much moral suasion as we can bring to bear.

[Translation]

**Senator Fox:** You have no market power that would allow you to sit down, discuss things, and ask for changes. Your criticism is being leveled at credit card companies like Visa, MasterCard and American Express, rather than Canadian banks. Is that right?

[English]

**Ms. Swift:** They are directed more toward the credit card companies but we have also met with the banks, who issue the cards. There is no question but that banks are the culprits, if you will, because they encourage this proliferation of different kinds of cards. Absolutely, the banks have role in this situation.

The main targets are Visa and MasterCard. Our data show that 94 per cent to 96 per cent of our members use these cards. That situation is not competition. Businesses are price takers and so these companies are our primary target. We would like to see better understanding and scrutiny. I mentioned the example of the banks in the early 1990s. There was no change in the regulations; it was simply that the scrutiny meant they started to change their behaviour.

[Translation]

**Senator Fox:** I have two last questions. The witness is answering quickly enough for everyone, so I think I will take my time.

**The Chair:** You can take all the time you want, but we must adjourn this meeting at 5 p.m.

**Senator Fox:** I will talk about a very concrete example. In Montreal, there are big-box stores that advertise expensive household appliances that require zero down payment to

agissent de cette façon, avec des changements, sans avis, ou est-ce que ce sont les compagnies de cartes de crédit? J'aimerais que vous répondiez aux deux questions.

[Traduction]

**Mme Swift :** L'avis doit être de 30 jours, ce qui n'est pas long.

[Français]

**Le sénateur Fox :** Vous êtes 105 000 membres, avec un chiffre d'affaires imposant, je présume, et vous n'avez aucune position pour vous asseoir à table avec eux ou elles et discuter de ces choses?

[Traduction]

**Mme Swift :** On en a discuté avec eux. Par exemple, j'ai rencontré les dirigeants de MasterCard et de Visa qui étaient agacés que nous osions examiner la question. Pour eux, nous sommes les preneurs de prix, et cela révèle comment ce secteur a toujours fonctionné au Canada. Les compagnies appartiennent à des Américains et le Canada ne sera jamais une priorité pour eux. C'est pourquoi il faut exercer le plus de pression morale possible.

[Français]

**Le sénateur Fox :** Vous n'avez pas de pouvoir de marché pour pouvoir vous asseoir, discuter et obtenir des changements. Vos reproches s'adressent aux compagnies de crédit Visa, MasterCard et American Express plutôt qu'aux banques canadiennes. Est-ce vrai?

[Traduction]

**Mme Swift :** Cela s'adresse davantage aux compagnies de cartes de crédit mais nous avons aussi rencontré les banques, qui émettent des cartes. Il ne fait pas de doute que les banques sont les coupables, en quelque sorte, parce qu'elles encouragent la prolifération de différentes sortes de cartes. Absolument, les banques ont un rôle dans ce dossier.

Les principales cibles sont Visa et MasterCard. Nos chiffres montrent qu'entre 94 et 96 p. 100 de nos membres se servent de ces cartes. Ce n'est pas de la concurrence. Les commerces sont des preneurs de prix et c'est pourquoi ces compagnies sont notre principale cible. Nous aimerions pouvoir mieux comprendre et qu'il y ait un examen plus rigoureux. J'ai donné l'exemple des banques au début des années 1990. Aucun changement n'a été apporté à la réglementation; c'est la rigueur des examens qui a modifié leur comportement.

[Français]

**Le sénateur Fox :** J'ai deux dernières questions. Le témoin parle suffisamment vite pour tout le monde, je pense que je vais prendre mon temps.

**Le président :** Vous pouvez prendre le temps que vous voulez, mais il faut arrêter la réunion à 17 heures.

**Le sénateur Fox :** Je parle d'une expérience bien concrète. Il y a des magasins de grande surface à Montréal qui vont annoncer que vous pouvez acheter des produits ménagers assez dispendieux

purchase, with installments over 36 months, or using a credit card. But if a consumer wants to pay up front, as they say in the business, your members, the merchants, do not take into account the fact that a consumer has paid in advance. Did I understand you properly when you stated that credit card companies build in these types of requirements into the contracts?

[English]

**Ms. Swift:** We do not have full information but we have seen contracts that include restrictions on the extent to which a business can apply different conditions if someone pays cash. I find some of the restrictions on these contracts surprising.

[Translation]

**Senator Fox:** Are you surprised that despite drops in interest rates, and reductions in the cost of credit, rates remain at 19 per cent whereas the cost of money has been significantly reduced? Deposits are a major deciding factor. Today, I met with one of my colleagues who showed me that he was getting 0.5 per cent on a rather substantial account in a Canadian bank. How do you explain the fact that most Canadian credit card holders are asking the same question?

[English]

**Ms. Swift:** The question is a difficult one to answer. I do not understand it. Ultimately, perhaps Canadians are a little complacent. We should be angrier about these issues. I do not understand the motivation. Ultimately, consumers could do something about some of those trends but we choose not to do anything.

In my view, not lowering those rates is unacceptable behaviour.

**Senator Goldstein:** I am concerned. Some of us around the table or elsewhere might want to say that the marketplace should deal with these issues rather than dealing with them through regulation.

I find it difficult to understand that an organization of your magnitude with your number of members and activities would not be able to sit down with the large issuers and tell them that we need to change the way in which these things are done. I cannot understand why you do not do that. What would it take to help you to do that?

**Ms. Swift:** We have a large membership but we have a relatively small number of players, not simply in the credit card industry but also in the banking industry in general in Canada. Those industries are powerful players.

I do say nice things about banks occasionally — at least they are Canadian, and I view that as positive. There is a bottom line: They should realize that the best interests of Canada will also benefit them. I cannot take that same view with respect to the credit card companies because they are not Canadian.

à 0 p. 100 comptant, payables sur 36 mois ou avec carte de crédit, mais si vous voulez payer « up front », selon l'expression du milieu, les marchands, qui sont vos membres, ne tiennent pas compte du fait que vous payez d'avance. Ai-je bien compris que vous avez dit que c'est dans les contrats avec les compagnies de carte de crédit que ce genre d'exigences se trouvent?

[Traduction]

**Mme Swift :** Nous n'avons pas la totalité de l'information mais nous avons vu des contrats qui comportent des restrictions sur la manière dont les entreprises peuvent appliquer différentes conditions si quelqu'un paie en liquide. J'ai trouvé certaines des restrictions étonnantes dans ces contrats.

[Français]

**Le sénateur Fox :** Est-ce que vous êtes surprise de voir que, malgré la diminution des taux d'intérêt et la diminution du coût de l'argent aux banques, les frais demeurent à 19 p. 100 quand le prix de l'argent a diminué considérablement? Les dépôts décident en grande partie. J'ai vu aujourd'hui un de mes collègues qui montrait qu'il avait 0,5 p. 100 d'intérêt sur un compte assez substantiel d'une banque canadienne. Comment expliquez-vous que la plupart des Canadiens détenteurs de carte de crédit se posent la même question?

[Traduction]

**Mme Swift :** Il est difficile de répondre à cette question. C'est quelque chose que je ne comprends pas. Les Canadiens sont peut-être un peu trop tolérants. Ces questions devraient nous rendre furieux. Je ne comprends pas à quoi cela tient. Les consommateurs pourraient s'élever contre ces tendances mais nous préférons l'inertie.

Pour moi, ne pas abaisser ces taux est inacceptable.

**Le sénateur Goldstein :** Cela me préoccupe. Certains d'entre nous autour de la table ou ailleurs seront tentés de dire que ce sont les lois du marché qui devraient trancher et non une réglementation.

J'ai du mal à comprendre qu'une association de votre taille avec tant de membres et d'activités n'arrivent pas à rencontrer les grands émetteurs et leur dire qu'il faut changer la façon dont les choses se font. Je ne comprends pas pourquoi vous ne le faites pas. Qu'est-ce qu'il faudrait pour vous y aider?

**Mme Swift :** Nous avons un grand nombre d'adhérents mais un nombre relativement petit d'acteurs, non seulement dans le secteur des cartes de crédit mais aussi dans le secteur bancaire canadien. Ce sont des acteurs très puissants.

Il m'arrive de dire des choses positives à propos des banques — à tout le moins, elles sont canadiennes, et pour moi c'est une bonne chose. Mais la réalité est la suivante : elles devraient se rendre compte que protéger les intérêts du Canada leur profitera à elles aussi. Je ne peux pas en dire autant au sujet des compagnies émettrices de cartes de crédit parce qu'elles ne sont pas canadiennes.

It is intriguing that, in this recession, we have seen that when things get tough — and we are seeing this is all over the world, and it is perfectly logical — people gravitate to their home country. In credit markets in Canada, for example, we have lost a lot of U.S. players. They exited from Canada and made our credit crunch worse. That is why I cannot view this situation as analogous with the credit card companies.

I have sat down with them, as you say. They need more of a smack to the head to pay attention to this issue. You are administering one because we, in and of our organization, can put scrutiny on the issue and we can have some impact. We can go to the media and attract public attention but, ultimately, the threat of regulation changes people's behaviour, even if the reality is not ultimately regulation.

In this case, we can definitely have some impact, but we are having impact because of the support from those that can inflict pain, if necessary. That is not our objective here, but that gets their attention more than someone like us giving them a blast in the media.

**Senator Goldstein:** I am particularly concerned about the conversion of Interac to a for-profit organization.

I am specifically concerned about that conversion with respect to retail food. The margin in the retail food industry is so minimal that a percentage of transactions, rather than a flat fee for a transaction, would be either ruinous to that industry or would cause an immediate increase in the cost of living for all Canadians. That impact concerns all of us, with great respect.

Have you made any active representations to the Competition Bureau and, if you have not done so, why not?

**Ms. Swift:** We have.

**Senator Goldstein:** May we see a copy of those representations?

**Ms. Swift:** There is a letter on our website; we will provide it to you. Last fall, in September, we asked them to look into the provision that relates to the abuse of dominant position. I understand that they are doing that now. They were not planning to do so at the time, though. We received an announcement last week from them indicating that they are now looking at that request. Yes, we absolutely did make a representation.

**Senator Goldstein:** Have you put yourself on record with Interac to state that you would oppose a percentage?

**Ms. Swift:** Yes, I have met with Interac several times.

**Senator Goldstein:** Have you written to them?

**Ms. Swift:** No, we have not written to them, but we have met with them.

**Senator Goldstein:** Do you think it would be appropriate to write to them?

**Ms. Swift:** Yes, I could write to them.

Il est curieux qu'en cette période de récession on constate que lorsque la situation s'aggrave — et on le constate partout au monde et c'est tout à fait logique — les gens reviennent à leur pays d'attache. Dans les marchés du crédit au Canada, par exemple, nous avons perdu beaucoup d'acteurs américains. Ils ont quitté le Canada et aggravé notre crise du crédit. C'est pourquoi, pour moi, la situation n'est pas la même dans le cas des compagnies émettrices de cartes de crédit.

Je les ai effectivement rencontrés. Ils ne s'occuperont pas de la question tant qu'ils n'auront pas reçu une bonne taloche. Vous leur en fichez une parce que grâce à notre association nous pouvons braquer les projecteurs sur la question avec certains effets. Nous pouvons nous adresser aux médias et attirer l'attention de la population mais, au bout du compte, c'est la menace de réglementation qui modifie les comportements, même si cela ne se traduit pas dans la réalité par une réglementation.

Dans ce cas-ci, il est certain que nous pouvons avoir certains résultats, mais c'est à cause de l'appui de ceux qui peuvent les secouer au besoin. Tel n'est pas notre objectif mais cela capte leur attention plus qu'une dénonciation de notre part dans les médias.

**Le sénateur Goldstein :** Ce qui m'inquiète particulièrement, c'est le fait qu'Interac devienne une entreprise à but lucratif.

Cette transformation m'inquiète tout particulièrement dans le cas de l'alimentation au détail. La marge bénéficiaire dans le secteur de l'alimentation au détail est si petite qu'un pourcentage des opérations au lieu d'un tarif forfaitaire pour chaque opération serait soit ruineux pour le secteur ou provoquerait une augmentation immédiate du coût de la vie de tous les citoyens. Cette conséquence nous inquiète tous, énormément.

Avez-vous fait des démarches auprès du Bureau de la concurrence; dans la négative, pourquoi pas?

**Mme Swift :** Oui, nous en avons faites.

**Le sénateur Goldstein :** Je peux voir une description de ces démarches?

**Mme Swift :** Il y a une lettre sur notre site web; nous allons vous la fournir. L'automne dernier, en septembre, nous lui avons demandé d'examiner la disposition relative à l'abus de position dominante. Je crois qu'il est en train de le faire actuellement. Il n'était pas prévu qu'il le fasse à l'époque, par contre. La semaine dernière, nous avons reçu une annonce indiquant qu'il allait se pencher sur notre demande. Oui, nous avons fait des démarches.

**Le sénateur Goldstein :** Avez-vous officiellement annoncé à Interac que vous êtes contre un pourcentage?

**Mme Swift :** Oui, j'ai rencontré Interac plusieurs fois.

**Le sénateur Goldstein :** Lui avez-vous envoyé une lettre?

**Mme Swift :** Non, nous ne lui avons pas écrit mais nous l'avons rencontré.

**Le sénateur Goldstein :** Pensez-vous qu'il serait indiqué de lui envoyer une lettre?

**Mme Swift :** Oui, je pourrais lui écrire.

**Senator Goldstein:** Would it be appropriate to send us a copy?

**Ms. Swift:** I can do that. At least with a credit transaction, they are making a loan; it makes sense. There is logic to it. There is no logic with a debit.

**Senator Greene:** I agree with your position about fees versus percentages on transactions for debit cards, but I think I heard you say that a percentage basis for charging transaction fees on credit cards was all right with you because the transaction is a loan.

Is the cost of providing the fee not the same, regardless of whether the amount is small or large?

**Ms. Swift:** If the loan goes south — if it is not paid back — they have already lent the money.

**Senator Greene:** That is the role of interest, is it not?

**Ms. Swift:** Not necessarily; in part it is the role, and absolutely, interest charges are attached to it as well. The larger transaction involves a larger loss, and we can debate what that rate should be.

**Senator Raine:** Have you conducted research on countries like Australia, New Zealand or the U.K., and the fees or the regulation of their fees? Has that regulation impacted the businesses in any way?

**Ms. Swift:** Do you mean the business community or the business of the credit card companies?

**Senator Raine:** People are using credit cards and business is still functioning?

**Ms. Swift:** Yes, it is functioning. We collected the research done on those countries. Australia has an interesting model. The credit card companies argue — and you have probably heard this — that regulation has limited the extent to which they can have certain innovations in the industry, and so on. I certainly have not observed, in our work, that it has been of terrible detriment. It may be true for consumers. If companies are not able to offer all these bells and whistles cards — and, we know those higher fees are part of financing those bells and whistles — has that been a horrible hardship; not that we found.

One thing we ran across in the U.S. research, indicated in that pie chart, is interesting. We have been searching the Internet, where things crop up sometimes, quickly. This research was in the U.S. It showed that 44 per cent of the interchange fee revenue was used for consumer perks, rewards, and so on. We must ask: Is this what the market is demanding? I do not know the answer but almost half the revenue is a big chunk.

**Senator Raine:** The benefits of these bells and whistles are going to the people who are the high-income earners — they can have the fancy cards — but the costs are paid by everyone.

**Ms. Swift:** That is true.

**Le sénateur Goldstein :** Serait-il indiqué de nous faire parvenir une copie?

**Mme Swift :** Je peux le faire. Dans le cas d'une opération de crédit, Interac consent un prêt; cela se défend. C'est logique. Ça ne l'est pas dans le cas d'un débit.

**Le sénateur Greene :** Je suis d'accord avec vous en ce qui concerne les frais par opposition au pourcentage sur les opérations dans le cas des cartes de débit, mais je crois vous avoir entendu dire qu'un pourcentage dans le cas des frais d'opération pour les cartes de crédit est acceptable pour vous parce que l'opération est un prêt.

Le coût de la fourniture des frais n'est-il pas le même, que le montant soit petit ou grand?

**Mme Swift :** Si le prêt devient une mauvaise créance — s'il n'est pas remboursé —, l'argent a déjà été prêté.

**Le sénateur Greene :** C'est à cela que sert l'intérêt, n'est-ce pas?

**Mme Swift :** Pas forcément. En partie seulement et, oui, les frais d'intérêt y sont associés aussi. Plus l'opération est importante, plus la perte est grande et on peut évidemment débattre de ce que devrait être le taux.

**Le sénateur Raine :** Avez-vous fait des recherches sur des pays comme l'Australie, la Nouvelle-Zélande ou le Royaume-Uni et les frais ou la réglementation de leurs frais? La réglementation a-t-elle eu des effets sur les commerces?

**Mme Swift :** Parlez-vous seulement des commerces ou aussi des compagnies de cartes de crédit?

**Le sénateur Raine :** Les gens utilisent des cartes de crédit et les affaires continuent de tourner?

**Mme Swift :** Oui, elles tournent. Nous avons rassemblé des rapports de recherche sur ces pays. L'Australie est un modèle intéressant. Les compagnies de cartes de crédit soutiennent — vous l'avez sans doute déjà entendu — que la réglementation a limité leur capacité d'innover. Dans nos travaux, je n'ai pas observé des faits pernicieux. C'est peut-être le cas pour les consommateurs. Si les compagnies ne sont pas en mesure d'offrir toutes ces cartes assorties d'options — et nous savons que ces frais plus élevés font partie intégrante de ces options — cela a-t-il eu des conséquences néfastes? Pas d'après ce que nous avons constaté.

Dans les données américaines illustrées dans ce diagramme à secteurs, nous sommes tombés sur quelque chose d'intéressant. Nous avons fouillé Internet où des choses surgissent parfois rapidement. Il s'agit de données américaines. Elles montrent que 44 p. 100 des commissions d'interchange servent à financer les primes et autres avantages offerts aux consommateurs. Je pose la question : Est-ce ce que réclame le marché? J'ignore la réponse mais presque la moitié des recettes provenant des frais, c'est un gros morceau.

**Le sénateur Raine :** Ce sont ceux qui ont de gros revenus qui profitent de ces à-côtés. Eux peuvent s'offrir ces cartes chic, mais c'est tout le monde qui en assume les coûts.

**Mme Swift :** C'est vrai.

**Senator Raine:** The proliferation of these cards is scary. I know of people who have always had the same credit card, for example, they acquired it from the Bank of Montreal in Edmonton years ago and they have had the same card the whole time. However, the last one that arrived in the mail had some other name on it but it still had Mastercard in the corner. They did not ask for the card, but it was sent to them. They now find out that the card costs the merchant more money. It has the same number that this consumer has always had. How can that be?

**Ms. Swift:** There is nothing that says it cannot be; that is why. They should have rules or at least an understanding. I do not think we have either. These cards are being paid for by the merchants — and the cost will filter into the general price system — to benefit a certain component.

Part of the reason MasterCard and Visa are going into this area is that they want to compete with American Express. American Express has a smaller market share, but they have targeted that higher-end market forever, and also a certain portion of the business community, because they provide statements and more information-capture and things like that. Part of the reason MasterCard and Visa are getting into this area, is to give more competition to this segment that Amex has usually served.

Part of the reason MasterCard and Visa are looking for more money is because they are now publicly traded companies. That was not the case a couple of years ago. Whenever companies are on a stock change, and so on, they are looking to provide more shareholder value.

**Senator Raine:** The sad thing about the business of personal credit and credit card use is that the person who pays their bill promptly uses the service for little cost and the person who does not — oftentimes, these people are less educated and less financially aware — pay an exorbitant price. That is a sad commentary on our system.

**Ms. Swift:** That is the way the system works. It is force feeding, if you will. The information is out there, but some people do not make the effort to find out exactly what they are paying.

**Senator Gerstein:** Thank you for a comprehensive presentation.

Credit cards, of course, have inherent in them the granting of credit, and the granting of credit has inherent in it, risk creation. The merchant receives cash up front and bears no risk for the transaction for a pre-screened consumer. In these tough economic times, how do you factor in the whole area of increased delinquency that banks are faced with, in terms of collections?

**Ms. Swift:** On credit cards, it is a problem. It is not unique to this recession. Things become tighter and people do not pay back their loans of whatever kind. It is a problem.

It is always said that we pay relatively high interest rates. Senator Fox alluded to the high rates that we pay, even when the prime is declining. Part of the high rate goes to fraud. We all pay.

**Le sénateur Raine :** La prolifération de ces cartes est alarmante. Je connais des gens qui ont toujours eu la même carte de crédit, obtenue auprès de la Banque de Montréal à Edmonton il y a des années, par exemple, et qui l'ont toujours. La dernière qui leur est parvenue par le courrier portait un autre nom mais avait toujours le logo MasterCard dans le coin. Ils n'avaient pas demandé cette carte mais elle leur a été envoyée. Ils apprennent aujourd'hui que la carte coûte plus cher aux commerçants. Elle porte le même numéro que celle que le consommateur a toujours eue. Comment cela se peut-il?

**Mme Swift :** Pourquoi? Parce que rien ne l'interdit. Il devrait y avoir des règles ou au moins une entente. Il n'y a ni l'un ni l'autre, je crois. Ces cartes sont payées par les commerçants et le coût va se répercuter dans l'ensemble des prix et profite à un secteur donné.

Une des raisons pour lesquelles MasterCard et Visa s'aventurent sur ce terrain, c'est pour faire concurrence à American Express. La part de marché d'American Express est plus petite mais la compagnie a ciblé le haut du marché et une partie du milieu des affaires parce qu'elle fournit des états de compte et collecte des données. Si MasterCard et Visa se lancent dans ce secteur, c'est pour accentuer la concurrence dans ce segment du marché normalement desservi par Amex.

Une autre raison pour laquelle MasterCard et Visa cherchent à être plus lucratives c'est qu'elles sont maintenant cotées en bourse. Ce n'était pas le cas il y a quelques années. Dès qu'une entreprise est cotée en bourse, elle essaie de rapporter davantage à ses actionnaires.

**Le sénateur Raine :** Ce qui est désolant à propos des cartes de crédit et du crédit personnel, c'est que celui qui paie sa facture sans tarder se prévaut du service à petit coût tandis que les autres, souvent des gens moins instruits et qui connaissent moins bien les finances paient un prix exorbitant. Je trouve cela affligeant.

**Mme Swift :** C'est ainsi que fonctionne notre système. C'est du cavage, en quelque sorte. L'information est disponible mais il y a des gens qui ne font pas l'effort de découvrir exactement ce qu'ils paient.

**Le sénateur Gerstein :** Merci de votre exposé très complet.

Par définition, une carte de crédit offre du crédit et par définition le crédit comporte des risques. Le commerçant reçoit l'argent d'avance et n'assume aucun risque au moment de la transaction dans le cas d'un consommateur déjà passé au crible. En ces temps difficiles, comment tenez-vous compte des défauts de paiement auxquels font face les banques?

**Mme Swift :** Pour les cartes de crédit, c'est un problème. Ce n'est pas le seul fait de la récession. Quand la situation devient difficile les gens ne remboursent pas leurs emprunts, de quelque sorte qu'il soit. C'est un problème.

On dit toujours que l'on paie des taux d'intérêt relativement élevés. Le sénateur Fox a parlé des taux élevés que nous payons même lorsque le taux directeur baisse. Une partie du taux élevé est

That is like the insurance system. That is like a lot of systems. That is the way the world is. We want to determine the amount that should be paid.

I am sure my dog could probably get a credit card if he wanted one badly enough. We see what loose credit has done to the U.S. economy. We have had some loose credit here as well, but thankfully nowhere as much.

I think too the definition of credit worthiness should be looked at. I am not sure if I am answering your question, but I think credit was offered willy-nilly, and it is not exclusively the responsibility of the consumer if some consumers are abusing that credit. The issuers and so on should perhaps undertake a little more due diligence before throwing a ton of money at people. The credit card situation is like the sub-prime mortgage situation in the U.S. Those people, unfortunately, should not have been enabled to buy those houses, because they could not afford them, and that goes for credit cards too. We all pay through the system with higher interest rates than we probably otherwise would have to pay, and some fraud is just fraud. We will always have fraudsters, but the people now, maybe through their own silliness, took on more credit than they should have.

**Senator Raine:** Are you suggesting the increased delinquencies the banks face today are primarily due to fraud?

**Ms. Swift:** No, I am saying some of the cost is fraud.

**Senator Raine:** That is a small part of it? Most of it is the recession that is taking place?

**Ms. Swift:** A good chunk currently of delinquencies is because people's means have diminished.

**Senator Moore:** Thank you for coming here. In your analysis of these situations, have you put together a schedule that you can share with us of the charges assessed, whether by the leading cards or by Interac?

**Ms. Swift:** We have not put together a schedule. We can access this information from the credit card companies, so it is not as if they are not telling anybody. It is confusing, though, and then how does the information actually apply in practice. I mentioned earlier the merchant that takes five different credit cards, and the cards all have different fees attached to them. Trying to understand what the merchant will pay later is a problem.

It is not unlike the consumer information we were talking about earlier. Why do the people who are paying a high rate on their card not do something about that situation? The information is often complex and time consuming. It may not be their priority, and then after the fact, they find they have paid thousands of dollars of interest they did not need to pay.

attribuable à la fraude. Nous payons tous. C'est comme les assurances. Il en va de même pour beaucoup de systèmes. Le monde est ainsi. Nous voulons déterminer le montant qui doit être payé.

Je suis certaine que mon chien pourrait sans doute obtenir une carte de crédit s'il y tenait mordicus. On a vu ce qu'a causé à l'économie américaine le relâchement du crédit. Il y en a eu ici aussi, mais Dieu merci pas autant.

Je pense qu'il faut aussi examiner la définition de la solvabilité. Je ne sais pas si je réponds à votre question mais je pense que le crédit a été offert à l'aveuglette et ce n'est pas exclusivement aux consommateurs d'assumer la responsabilité des abus d'une partie des consommateurs. Peut-être les émetteurs devraient-ils faire preuve de plus de diligence raisonnable avant d'offrir des sommes faramineuses aux gens. La situation de la carte de crédit s'apparente à celle des prêts hypothécaires à risque aux États-Unis. Ces gens-là, malheureusement, n'auraient pas dû avoir le droit d'acheter ces maisons parce qu'ils n'en avaient pas les moyens et la même chose vaut pour les cartes de crédit. Nous en payons tous le prix sous forme de taux d'intérêt plus élevés que ce que nous devrions payer et une partie des actes frauduleux ne sont que cela, de la fraude. Il y aura toujours des fraudeurs mais aujourd'hui les gens, peut-être à cause de leur propre bêtise, ont emprunté plus qu'ils auraient dû.

**Le sénateur Raine :** Êtes-vous en train de dire que les défauts de paiement accrus dont sont victimes les banques aujourd'hui tiennent principalement à la fraude?

**Mme Swift :** Non, je dis qu'une partie du prix est causée par la fraude.

**Le sénateur Raine :** C'en est une petite partie? La plus grande partie est attribuable à la récession?

**Mme Swift :** Une grande partie des défauts de paiement actuels sont causés par le fait que les gens ont moins de moyens.

**Le sénateur Moore :** Merci d'être venues. Dans votre analyse de ces situations, avez-vous préparé un tableau que vous pourriez nous donner des frais perçus, que ce soit par les grandes cartes ou par Interac?

**Mme Swift :** Nous n'avons pas préparé de tableau. Nous pourrions obtenir l'information des compagnies de cartes de crédit. Ce n'est donc pas comme si elles la cachaient. C'est déroutant, par contre, et ensuite, comment cette information est-elle appliquée dans la pratique? J'ai parlé tout à l'heure du commerçant qui accepte cinq cartes de crédit différentes, chacune assortie de frais différents. Il est difficile de comprendre ce que le commerçant devra payer plus tard.

Ce n'est pas sans rappeler la situation de l'information destinée aux consommateurs dont nous parlions tout à l'heure. Comment se fait-il que ceux qui paient un taux élevé pour leur carte ne font rien pour corriger la situation? Il faut du temps pour obtenir de l'information souvent complexe. Ce n'est peut-être pas une priorité pour eux et, après coup, ils se rendent compte qu'ils ont payé des milliers de dollars d'intérêts alors que ce n'était pas nécessaire.

The information is out there, and maybe I am wrong, but I do not believe it is an accident that the information is confusing. One of the Visa schedules for fees for different kinds of transactions, non-qualified, qualified and so on, was over 100 pages. That schedule of all the fees and all the eventualities was 104 pages, I believe.

**Senator Moore:** I thought that had you hauled all that information together, along with the information that Senator Fox asked about, you would have ammunition to sit down with these people and bargain on behalf of your members.

**Ms. Pohlmann:** More information will come from the survey whose preliminary findings we started to show you today. One of the questions we asked, and which we did not include, was if we could go back to our membership for more of that type of information. Our plan is to go back to our membership in the next several weeks for more information to detail what they are paying, because it is different for different companies, and that is what we are trying to figure out ourselves.

**Ms. Swift:** I also do not think it is really our responsibility to have to do that. Visa and MasterCard should provide you with a comprehensive schedule of what they charge. That is part of the transparency we are talking about. They are the ones charging those rates.

**Senator Moore:** We will ask them, but I wondered if you had something on behalf of your membership.

**Ms. Swift:** We will have more info, but those companies are setting the fees.

**Senator Ringuette:** Thank you for coming, and thank you also for sponsoring the consumer polling. Most organizations tend to work in silos, and we have all been witness to that, but you have looked not only at your members' situation but at how the consumers that are buying products from your membership felt, and 82 per cent of them want legislation on this issue.

We were presented by federal bureaucrats with this chart representing interchange fees, Example of a Credit Card Transaction

**Ms. Swift:** Oh, yes.

**Senator Ringuette:** Here in the middle, credit card network, which is Visa and MasterCard, they set the fees, and the fees are remitted to the banks. Then, the authorization requests to the processor, acquirer, have a processing fee on a percentage base too. Did you know that these two entities, the bank issuing and the company processing, for example, Moneris, are owned by our banking community?

**Ms. Swift:** Yes, there is a lot of inter-ownership among those companies. Chase Paymentech used to be Paymentech. It was owned by the Bank of Nova Scotia. That ownership changed, and

L'information est disponible et je peux me tromper, mais je ne crois pas que ce soit un hasard si elle ne fait que semer la confusion. Une des grilles des frais à payer pour Visa, pour chaque type d'opération, admissible ou non, comptait une centaine de pages. La grille de tous les frais, compte tenu de toutes les possibilités, comptait 104 pages, je crois.

**Le sénateur Moore :** Il me semble que si vous aviez rassemblé toute cette information, en plus de celle dont parlait le sénateur Fox, vous auriez des arguments pour négocier avec eux, au nom de vos membres.

**Mme Pohlmann :** Le sondage, dont nous avons livré les conclusions préliminaires aujourd'hui, nous donnera davantage d'information. Nous n'avons pas parlé de l'une des questions que nous avons posées, visant à savoir de nos membres si nous pouvions obtenir d'eux davantage de renseignements de ce genre. Au cours des prochaines semaines, nous avons l'intention de nous adresser à nouveau à nos membres pour des renseignements plus détaillés sur ce qu'ils paient, puisque cela varie d'une entreprise à l'autre, et que c'est ce que nous voulons comprendre.

**Mme Swift :** Je pense aussi qu'il ne doit pas nous incomber de le faire. Visa et MasterCard devraient vous fournir une grille complète de leurs frais. Cela fait partie de la transparence dont nous parlions. Ce sont eux qui fixent les frais qu'ils exigent.

**Le sénateur Moore :** Nous le leur demanderons, mais je me demandais si vous aviez quelque chose à présenter au nom de vos membres.

**Mme Swift :** Nous aurons davantage de renseignements, mais ce sont ces entreprises qui fixent les frais.

**Le sénateur Ringuette :** Merci d'être venues et merci aussi d'avoir parrainé le sondage auprès des consommateurs. La plupart des organisations travaillent isolément, nous l'avons tous constaté. Or, vous vous êtes penchés non seulement sur la situation de vos membres, mais aussi sur les sentiments des consommateurs qui achètent des produits de vos membres. Du nombre, 82 p. 100 veulent des mesures législatives.

Les fonctionnaires fédéraux nous ont présenté ce tableau des commissions d'interchange, intitulé Exemple d'une transaction par carte de crédit.

**Mme Swift :** Ah, oui.

**Le sénateur Ringuette :** On voit ici, au milieu, le réseau de cartes de crédit, soit Visa ou MasterCard, qui fixe les frais, frais qui sont payés aux banques. Il y a ensuite la demande d'autorisation à celui qui fait le traitement, soit l'acquéreur, pour des frais de traitement correspondant à un pourcentage. Saviez-vous que ces entités, la banque émettrice et la société de traitement, par exemple Moneris, sont la propriété de notre secteur bancaire?

**Mme Swift :** Oui, il y a beaucoup de propriétés croisées entre ces sociétés. Chase Paymentech s'appelait autrefois Paymentech. La Banque de Nouvelle-Écosse en était propriétaire. C'est

it is now Chase. It is a U.S. entity. Yes, we were aware of that ownership.

**Senator Ringuette:** Royal Bank and Bank of Montreal created Moneris, which is a major player in the Canadian market in regard to processing.

**Ms. Swift:** They were all attached to a bank, and of course the TD one is still attached to a bank.

**Senator Ringuette:** The arm in the middle is setting the fees, and the bank is receiving most of the fees from one side, and the rest of the fees from the other side, the processing side. Have you been able to sit down with the Canadian banks, the big players who charging fees? They are the contractors with your members in regards to that little machine there.

**Ms. Swift:** Yes.

**Senator Ringuette:** Have you ever sat down with the banking community to say: Look at this situation; this is enough; you are being paid by both ends; we are being squeezed here?

Have you been able to do that?

**Ms. Swift:** We have not met with them all yet, but we have met with some of them.

**Senator Ringuette:** What is their response to this situation?

**Ms. Swift:** We know they receive the lion's share of the fees. Again, we are trying to find out what is logical, and if there is a reason for it. I am not saying, go to town with these fees because they are logical, but the banks are taking on the risk. If a credit card transaction goes bad for whatever reason, currently they are taking on that risk.

I should mention a related issue. When chip technology comes in down the road a piece, the risk will be borne by the merchant, and I think that happens in a couple of years, if I am not mistaken. Of course, the whole notion of introducing a chip on a card is to limit fraud. You might want to look at that related issue down the road. We are trying to get to the bottom of that issue right now to understand exactly what merchants will need to do, because right now at least, the merchant is protected from that risk. If a credit card transaction goes bad for whatever reason, the bank is on the hook.

That being said, I do not believe anybody has ever looked at how the intertwining of all these players ends up. What does that mean to their bottom lines, respectively? I certainly have not looked at that issue. I think it would be pretty complicated.

**Senator Goldstein:** May I ask for a single point of clarification? Are you sure that what you said is accurate? My understanding is that the credit card issuers are permitted, under many circumstances, to charge back bad debts.

**Ms. Swift:** That is only if the merchant is culpable; if they should have known the card was bad or whatever.

maintenant la Chase qui en est propriétaire, une entreprise américaine. Oui, nous sommes au courant de ces questions de propriété.

**Le sénateur Ringuette :** La Banque Royale et la Banque de Montréal ont créé Moneris, un intervenant important du marché canadien du traitement.

**Mme Swift :** Il y a toujours un lien avec une banque, et celle de TD est bien entendu liée à une banque aussi.

**Le sénateur Ringuette :** C'est l'intermédiaire qui fixe les frais; la banque, d'un côté, reçoit le gros des frais, et le reste vient de l'autre côté, pour le traitement. Avez-vous pu parler aux banques canadiennes, les intervenants les plus importants qui exigent des frais? Elles ont des contrats avec vos membres, ne serait-ce que pour la petite machine dont ils se servent.

**Mme Swift :** Oui.

**Le sénateur Ringuette :** Avez-vous parlé au secteur bancaire pour dire : Voyez ce qui se passe, ça suffit, c'est presque de l'extorsion, vous nous faites payer de deux façons.

Avez-vous pu faire cela?

**Mme Swift :** Nous ne les avons pas tous rencontrés encore, mais nous avons vu certains d'entre eux.

**Le sénateur Ringuette :** Comment ont-ils réagi?

**Mme Swift :** Nous savons qu'ils reçoivent la part du lion de ces frais. Et je le répète, nous essayons de voir ce qui est logique et justifié. Je dis qu'il ne faut pas trop insister là-dessus, si ces frais sont justifiés, n'oublions pas que les banques assument un risque. Si une opération relative à une carte de crédit tourne mal, pour une raison ou pour une autre, ce sont les banques qui assument le risque.

J'aimerais parler d'une question connexe. Quand nous aurons des cartes à puce, dans deux ou trois ans, si je ne m'abuse, c'est le commerçant qui assumera le risque. Bien entendu, les puces visent à limiter la fraude. Vous pourriez vouloir étudier cette question ultérieurement. Nous essayons d'en savoir davantage, pour comprendre exactement quel sera le rôle des commerçants puisque actuellement, ils sont protégés contre ce risque. Si une opération tourne mal, c'est la banque qui assume le risque.

Cela étant dit, je pense que personne n'a jusqu'ici étudié les rôles de ces divers intervenants les uns par rapport aux autres, et ce qui en résulte. Qu'est-ce que cela signifie pour leur bilan? Je n'ai certainement pas étudié la question. Je crois que c'est assez complexe.

**Le sénateur Goldstein :** Puis-je demander une précision? Êtes-vous certaine de ce que vous dites? Si je ne m'abuse, l'émetteur de cartes de crédit peut, quelles que soient les circonstances, demander le remboursement des mauvaises créances.

**Mme Swift :** Seulement si le commerçant est coupable. Par exemple, s'il aurait dû savoir que la carte était une fausse carte.



**Senator Goldstein:** How on earth is a merchant supposed to know?

**Ms. Swift:** That is a good question. Do you remember the old days when they looked through these big honking piles of paper to see if the card holder was on the bad card list? It is not that way anymore because we have technology, happily, which makes the process a little less Neanderthal, but there are cases where the merchant has been notified not to accept this card, that card or whatever, and they still do it.

**Senator Goldstein:** There are circumstances where the merchant is not notified, and the credit card issuers say the merchant is culpable.

**Ms. Swift:** You are right. There are some.

**Senator Goldstein:** Do you have any statistics on that?

**Ms. Swift:** I do not, no.

**The Chair:** It is almost ten past five, colleagues. Senator Ringuette, perhaps you can have one concluding question.

**Senator Ringuette:** I need two.

**The Chair:** I am sure they will be short.

**Senator Ringuette:** I have pulled this document from the website of the Canadian Bankers Association. It is dated January 2009. This document clearly says that the delinquent accounts are only 1 per cent on Visa and MasterCard credit cards, so the spin they have given you is not the same spin they give on their website.

**Ms. Swift:** I do not know what the percentage is.

**Senator Ringuette:** That clears up that issue. The debit card situation is definitely a major issue and, hopefully, we will have some answers.

There have been changes in the interchange fees from both MasterCard and Visa in about the last six months. How have they justified preferential rates for certain retailers like gas station operations?

**Ms. Swift:** The companies have to gain acceptance of their cards in different industries. I think the rate is what they perceive the market will bear. Different sectors have different rates and they tend to vary. The situation is confusing because it tends to be based on things like average transaction size, et cetera.

In the case of gas stations, it would be justified on the basis of average transaction size.

**The Chair:** Thank you, Senator Ringuette. I appreciate your cooperation.

Ms. Swift, you have emphasized that Visa and MasterCard are non-Canadian companies. We have a different banking system in Canada than in the United States. Can you give me a short answer as to whether you think that difference has a positive or negative impact, whether it is helpful in resolving the difficulties your members have or whether it has no bearing at all?

**Ms. Swift:** It is a good question. I do not think it is simple to answer, but I will try to be short.

**Le sénateur Goldstein :** Et comment le commerçant est-il censé le savoir?

**Mme Swift :** C'est une bonne question. Vous souvenez-vous de l'époque où le commerçant devait consulter une liasse de papiers pour vérifier si cette carte faisait partie de la liste des cartes frauduleuses? Il en va autrement aujourd'hui, grâce à la technologie, heureusement, ce qui facilite bien les choses; mais dans certains cas, les commerçants ont été avisés de ne pas accepter telle ou telle carte, mais ils la prennent quand même.

**Le sénateur Goldstein :** Il y a des cas où le commerçant n'est pas avisé, et l'émetteur de cartes de crédit dit tout de même que le marchand est coupable.

**Mme Swift :** Vous avez raison, cela arrive.

**Le sénateur Goldstein :** Aviez-vous des chiffres là-dessus?

**Mme Swift :** Non, je n'en ai pas.

**Le président :** Il est presque 17 h 10, chers collègues. Sénateur Ringuette, vous pouvez peut-être poser une dernière question.

**Le sénateur Ringuette :** Il m'en faut deux.

**Le président :** Elles seront sans doute courtes.

**Le sénateur Ringuette :** J'ai tiré ce document du site web de l'Association des banquiers canadiens. Il date de janvier 2009. On y dit clairement que les comptes en souffrance ne représentent que 1 p. 100 des cartes de crédit Visa et MasterCard; ce qu'ils vous ont dit est bien différent de ce qu'ils déclarent sur leur site web.

**Mme Swift :** Je ne sais pas quel est le pourcentage.

**Le sénateur Ringuette :** Voilà qui clarifie les choses. La situation des cartes de débit est un problème important et nous espérons avoir des réponses.

Au cours des six derniers mois, MasterCard et Visa ont modifié leur commission d'interchange. Comment ont-elles justifié les tarifs préférentiels accordés à certains détaillants, comme les stations d'essence?

**Mme Swift :** Les entreprises doivent faire accepter leur carte par les différents secteurs. Je crois qu'elles fixent leur taux selon ce que le marché peut accepter, à leur avis. Les taux varient selon les différents secteurs. On ne s'y retrouve plus, car les taux sont fixés à partir de facteurs comme l'opération moyenne, et cetera.

Dans le cas des stations-service, on se fonde sur la taille moyenne des opérations.

**Le président :** Merci, sénateur Ringuette. Je vous remercie de votre coopération.

Madame Swift, vous avez souligné que Visa et MasterCard ne sont pas des entreprises canadiennes. Nous avons un système bancaire différent de celui des États-Unis. Pouvez-vous me dire, rapidement, si vous pensez que cette différence est positive ou négative, si elle vous aide à résoudre les problèmes de vos membres, ou si elle n'a aucune incidence?

**Mme Swift :** C'est une bonne question. Je ne crois pas qu'il y ait de réponse facile, mais j'essaierai d'être brève.

I have always said that banking is like the Wild West in the U.S. There are many players. In good times, it can be more advantageous. Community banks often can deal better with a small business simply because those banks relate to that community. We have credit unions in Canada.

**The Chair:** I am speaking in terms of credit cards and debit cards.

**Ms. Swift:** As a result of our much more concentrated oversight in Canada, we probably have better oversight and it has prevented us from getting into the soup that the U.S. players find themselves in. The Canadian situation is probably preferable.

**The Chair:** What about fees?

**Ms. Swift:** Regarding fees, there is not much difference. For example, the fees in the U.S. are largely comparable to Canada.

**The Chair:** Thank you. I appreciate your cooperation in answering as you did and for your presentation.

[Translation]

**The Chair:** The second half of tonight's meeting on the credit and debit card systems in Canada will focus on the perspective of credit card issuers.

[English]

According to the Bank for International Settlements, 64.5 million credit cards were in circulation in Canada in 2007. A Bank of Canada study found that in 2006, Canadians used their credit cards to make some \$214.7 billion in purchases.

In our second hour, to tell us more about credit card issues from the perspective of an organization that represents some of Canada's biggest credit card issuers, we are pleased to have before us representatives of the Canadian Bankers Association. This is not the first time they have appeared before us and we welcome them back. We have Nancy Hughes Anthony, President and Chief Executive Officer; Terry Campbell, Vice-President, Policy; and Darren Hannah, Director, Banking Operations.

Without further ado, I welcome you. Thank you for your attendance and I ask you to proceed.

[Translation]

**Nancy Hughes Anthony, President and Chief Executive Officer, Canadian Bankers Association:** Mr. Chair, thank you for your invitation. We have brought along an information package that we hope you all have before you.

[English]

In the interests of time, I will try to be brief. I will not go into every detail of the presentation that I put before you. I will try to summarize. When we were here a few weeks ago, we shared

J'ai toujours dit que le secteur bancaire était une véritable jungle aux États-Unis. Il y a beaucoup de joueurs. Quand les temps sont bons, cela peut être un avantage. Les banques communautaires sont mieux placées pour faire affaire avec les petites entreprises, tout simplement parce qu'elles connaissent bien la collectivité. Nous avons des banques populaires au Canada.

**Le président :** Je parle plutôt de cartes de crédit et de cartes de débit.

**Mme Swift :** Étant donné que la surveillance est beaucoup plus concentrée au Canada, elle est sans doute meilleure et c'est ce qui nous a permis d'éviter de tomber dans le piège dans lequel les joueurs américains sont tombés. La situation canadienne est sans doute bien préférable.

**Le président :** Qu'en est-il des frais?

**Mme Swift :** En ce qui concerne les frais, il n'y a pas beaucoup de différence. Par exemple, les frais exigés aux États-Unis sont comparables à ce que l'on observe au Canada.

**Le président :** Merci. Je vous remercie de votre coopération lors de vos réponses et de votre présentation.

[Français]

**Le président :** La deuxième partie de notre rencontre ce soir touche les systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada, mais cette fois-ci dans la perspective des émetteurs de cartes de crédit.

[Traduction]

Selon la Banque des règlements internationaux, il y avait 64,5 millions de cartes de crédit en circulation au Canada en 2007. Une étude de la Banque du Canada a révélé qu'en 2006, les dépenses des Canadiens effectuées avec leurs cartes de crédit représentaient 214,7 milliards de dollars.

Pour cette deuxième heure, pour en apprendre davantage sur les cartes de crédit, nous entendrons le point de vue d'un organisme qui représente les plus grands émetteurs de cartes de crédit du Canada. Nous sommes heureux de recevoir les représentants de l'Association des banquiers canadiens. Ce n'est pas la première fois qu'ils comparaissent et nous sommes heureux de les revoir. Il s'agit de Nancy Hughes Anthony, présidente et chef de la direction, de Terry Campbell, vice-présidente, Politiques, et de Darren Hannah, directeur, Opérations bancaires.

Sans plus tarder, je vous souhaite la bienvenue. Merci d'être venus, vous avez la parole.

[Français]

**Nancy Hughes Anthony, présidente et chef de la direction, Association des banquiers canadiens :** Merci monsieur le président de votre invitation. Nous avons apporté une pochette d'information que vous avez devant vous j'espère.

[Traduction]

Afin de gagner du temps, j'essaierai d'être brève. Je ne vais pas lire en détail l'exposé que vous avez sous les yeux. J'essaierai de résumer. Lorsque nous avons comparé il y a quelques semaines,

information about our banks and their role in the economic turmoil. Some of those points are in the presentation we have left with you today. In the interests of time, I will proceed more quickly.

It is important to note that the turmoil in the global financial markets has had an impact on our banks. Particularly, when we look at the cost of credit, banks are definitely facing challenges.

There is a new reality in the credit marketplace in Canada and internationally. Certain types of credit, like commercial paper and the securitization bond markets are no longer functioning properly around the world. This reality results in relatively higher cost than in the past. That higher cost has affected the banks' overall cost of borrowing, and therefore, has had an effect on the consumer, particularly for medium- and longer-term borrowing.

Another factor affecting the rates that banks set for their loans is risk. We are in a recession, which has had an impact on the credit worthiness of customers, both retail and business. As prudent lenders, banks need to adjust their pricing to reflect the risk reality.

Those factors determine the cost of credit. Many people think that the Bank of Canada rate determines the cost of credit, which is not the case. The Bank of Canada rate affects less than one per cent of the funds of Canada's banks. That rate is a short-term overnight rate.

The impact of the global financial turmoil has also meant that our banks have increased their provisions for credit losses. In the first quarter reports of Canada's big six banks reported in February and March, we saw that provisions for loan losses were close to \$2.5 billion. That amount is an increase of 124 per cent from the previous year. The bottom line is that Canada's banking system is not immune to what is happening in the global financial market.

Regarding the payment card market, consumers and business, I believe, benefit from the tremendous competition and choice of these payment cards in the marketplace. While we are focused on credit cards today, we should remember that they are not the only type of payment available to consumers. Payment cards are one form of payment that consumers can choose when deciding how to make a purchase. These cards compete with cash, cheques, debit cards and also unregulated, electronic payment services like PayPal. The decision about which one to use is up to the consumer and the decision about which one to accept is, obviously, important to business owners.

nous vous avons parlé des banques et de leur rôle dans la crise économique. Certains de ces éléments figurent dans le document que nous vous avons remis aujourd'hui. Pour gagner du temps, je vais aller encore plus vite.

Il est important de remarquer que la crise des marchés financiers internationaux a une incidence sur nos banques. Plus précisément, lorsque l'on regarde le coût du crédit, il est certain que les banques vivent des difficultés.

Le fait est qu'il existe une nouvelle réalité dans le marché du crédit, ici et à l'échelle internationale. Certains types de crédit — comme le papier commercial, le marché de la titrisation, le marché obligataire — ne fonctionnent plus adéquatement dans le monde. Cela se traduit par un coût relativement plus élevé que par le passé. Cette situation a des répercussions sur le coût global d'emprunt des banques et, par conséquent, un impact sur le consommateur, surtout en ce qui a trait aux emprunts à moyen et à long termes.

Le risque est un autre facteur qui influe sur les taux fixés par les banques à l'égard de leurs prêts. Nous sommes en période de récession et cette situation a une incidence sur la solvabilité des clients — tant des particuliers que des entreprises. En tant que prêteurs prudents, les banques doivent ajuster leur tarification afin de tenir compte de cette nouvelle réalité en matière de risque.

Voilà les facteurs qui déterminent le coût du crédit. Je sais que bon nombre de personnes pensent que la Banque du Canada détermine le coût du crédit. Ce n'est pas le cas. Le taux fixé par la Banque du Canada intervient dans moins de 1 p. 100 des fonds empruntés par les banques. Il s'agit du taux de financement à un jour à court terme.

La crise financière mondiale a aussi fait en sorte que nos banques ont accru leurs provisions pour perte sur créance. Dans les premiers rapports trimestriels des six grandes banques du Canada, publiés en février et en mars, le montant des provisions pour perte sur créance s'élevait à près de 2,5 milliards de dollars, soit une hausse de 124 p. 100 par rapport à l'année précédente. On peut donc en conclure que le système bancaire du Canada n'est pas à l'abri des événements du marché mondial des capitaux.

En ce qui concerne le marché des cartes de paiement, les consommateurs et les entreprises bénéficient, à mon avis, de la concurrence et du choix énormes qui existent dans ce marché. Même si nous mettons l'accent aujourd'hui sur les cartes de crédit, il ne s'agit pas du seul mode de paiement dont disposent les consommateurs. Les cartes de paiement sont une forme de paiement que les consommateurs peuvent choisir lorsqu'ils décident de la manière dont ils effectueront un achat. Ces cartes rivalisent avec l'argent comptant, les chèques, les cartes de débit ainsi que les services de paiement électronique non réglementés comme PayPal. C'est au consommateur de décider des modes de paiement qu'il utilisera et c'est au propriétaire de l'entreprise de décider des modes de paiement qu'il acceptera. Cette décision est bien entendu importante pour les propriétaires.

Credit cards are primarily a convenient and secure payment tool. As a payment tool, there are many benefits to the consumer. There is an interest-free period from the time of purchase to payment, depending on the card, as long as the balance is paid in full when owing.

Regarding the benefits of choice, hundreds of institutions, including banks, retailers and credit unions, offer major credit cards. Some institutions offer multiple kinds of cards. Some credit cards have reward programs, some have loyalty programs and some are low-rate, plain vanilla credit cards. Obviously, a benefit that we take advantage of to a certain extent is the global use of credit cards. They are accepted at over 30 million locations around the world.

When it comes to interest rates on credit cards, there is a great deal of confusion about what Canadians pay. The vast majority of Canadians pay no interest. They pay zero interest because 70 per cent of Canadian households regularly pay off their credit card balances in full every month. That information is from a recent study by the Boston Consulting Group, which we can make available to the committee.

**Senator Fox:** That situation applies except in the case of cash advances. Consumers pay interest at the full rate on cash advances, as of the date of the transaction.

**Ms. Hughes Anthony:** Yes, and that is their choice.

**Senator Fox:** It is not correct to say they are not paying any interest.

**Ms. Hughes Anthony:** I am talking about retail purchases.

**Senator Fox:** If consumers pay before the due date, they do not pay interest, but that situation applies only to retail purchases. Is that right?

**Ms. Hughes Anthony:** Yes, that is correct — only on retail purchases.

It is interesting to note that income is not a factor as to who pays off their credit cards. Statistics Canada found that the percentage of low-, middle- and high-income families paying off their credit cards every month is roughly the same. That point is important.

For those customers who do not pay off their balance in full, there are over 60 low-rate cards. There are prime plus cards on the market. Banks have been leaders in developing those low-rate cards. If customers are having difficulty with their credit card payments, they are encouraged to talk to their bank because there are options such as lines of credit and other products for longer-term borrowing. The goal is to help people to manage their finances better to maintain a good credit rating and continue access to credit. Many Canadians know they have choices when it comes to borrowing and managing credit. They are making smart

Les cartes de crédit sont avant tout un outil de paiement pratique et sécuritaire. À ce titre, elles offrent de nombreux avantages aux consommateurs. Il y a une période sans intérêt entre l'achat et le paiement dont la durée dépend de la carte, dans la mesure où le solde est payé en totalité à la date d'échéance.

Il y a aussi la question du choix : des centaines d'institutions, y compris des détaillants, des coopératives de crédit et des banques, offrent les principales cartes de crédit au Canada. Certaines institutions offrent plusieurs genres de cartes. Certaines cartes offrent des récompenses, d'autres sont des cartes de fidélité et d'autres encore sont assorties d'options ordinaires à faible taux. Évidemment, l'autre avantage dont on profite dans une certaine mesure, c'est la vaste utilisation mondiale de ces cartes. Elles sont acceptées à plus de 30 millions d'endroits dans le monde.

Lorsqu'il s'agit des taux d'intérêt des cartes de crédit, on constate beaucoup de désinformation et de confusion sur ce que paient vraiment les Canadiens. La vaste majorité des Canadiens ne paient en réalité aucun intérêt. En effet, 70 p. 100 des ménages canadiens remboursent régulièrement la totalité du solde de leur carte de crédit chaque mois, de sorte que leur taux est égal à zéro. Cette information est tirée d'une étude récente réalisée par le Boston Consulting Group, qui pourrait être distribuée aux membres du comité.

**Le sénateur Fox :** Ce n'est pas le cas pour les avances de fonds. Les consommateurs paient des intérêts, au taux maximum, à partir de la date de la transaction.

**Mme Hughes Anthony :** Oui, mais c'est leur choix.

**Le sénateur Fox :** On ne peut pas dire qu'ils ne paient pas d'intérêt.

**Mme Hughes Anthony :** Je parle des achats au détail.

**Le sénateur Fox :** Si les consommateurs remboursent leur solde avant la date limite, ils ne paient pas d'intérêt, mais ce n'est vrai que pour les achats au détail. N'est-ce pas?

**Mme Hughes Anthony :** Oui, c'est exact — seulement les achats au détail.

Il est intéressant de souligner que le revenu n'est pas un facteur permettant de déterminer qui rembourse la totalité du solde de ces cartes de crédit. Statistique Canada a révélé que le pourcentage des familles à revenu faible, moyen et élevé qui remboursent la totalité de leur solde chaque mois est à peu près le même. Ce point est important.

Dans le cas des clients qui conservent un solde, le marché offre plus de 60 cartes à faible taux. Il y a des cartes à taux préférentiel majoré sur le marché. Les banques font figure de chefs de file dans le développement de ces cartes à faible taux. Si un consommateur a de la difficulté à régler les paiements de sa carte de crédit, nous l'encourageons à discuter avec sa banque, car il existe des options, comme des marges de crédit et d'autres produits d'emprunt à long terme. L'objectif est de les aider à mieux gérer leurs finances afin de maintenir une bonne cote de crédit et de continuer à leur accorder du crédit. Bon nombre de Canadiens savent qu'ils ont le

credit decisions, such as increasingly using lower-cost credit products in situations where that credit is appropriate.

There are as many reasons for possessing a credit card as there are types and varieties of cards. With so much choice in the marketplace, Canadians have a great resource available to them. I believe, chair, you had the Commissioner of the Financial Consumer Agency of Canada before the committee. The CFCAC has a fantastic website that shows an extensive list of cards and features, and the respective interest rates. This information is a great tool that we promote through our website.

It is important to note that many more institutions and organizations other than banks issue and distribute credit cards. I mentioned department stores, credit unions, gas companies and caisse populaires. Non-banks represent a significant proportion of all credit card issuers in Canada. I encourage the committee to consider the full credit card marketplace during this study.

A number of factors go into fees and rates. Customers have access to unsecured credit, whereby no collateral is needed. Credit is not pledged against a car or house. Obviously, such a card is higher risk for the credit card issuer. There are significant costs to operating the credit card system, including processing a large volume of transactions, technology that needs to be updated constantly to support transactions, the preparation and mailing of statements, collecting payments and the costs for providing rewards programs.

A significant cost relates to fraud and reimbursement. Banks must focus on, and invest in, financial fraud prevention, detection and investigation systems to protect their customers. When fraud occurs, customers have zero liability. In 2008, financial institutions reimbursed their Canadian credit and debit card customers more than half a billion dollars, which represents the losses suffered by those customers as a result of criminal activities.

Mr. Chair, I will make a brief reference to debit cards. We are pleased that the committee is taking a holistic look at debit cards and the payment system. Customers are best served by an open and competitive marketplace. The current debit card system serves Canadians well. It needs to grow and evolve to meet the needs of a more integrated global economy. We would be proponents of choice for consumers in that marketplace because choice is an important international trend as well, and Canadians cannot be left behind.

I will skip over the rest of my commentary in the interests of time, chair.

choix lorsqu'il s'agit d'emprunter et de gérer leur crédit. Ils prennent des décisions judicieuses en matière de crédit, comme celle d'avoir de plus en plus recours à des produits de crédit à faible coût dans les situations où c'est approprié.

Il y a autant de raisons de posséder une carte de crédit qu'il y a de types et de variétés de cartes. Avec autant de choix sur le marché, les Canadiens disposent d'une formidable ressource. Monsieur le président, je crois que vous avez reçu le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. L'ACFC présente dans son site web une liste exhaustive de cartes, de caractéristiques et de taux d'intérêt. Il s'agit d'un excellent outil dont nous faisons la promotion dans notre site Web.

Il est important de souligner qu'outre les banques, de nombreuses autres institutions et organisations émettent et distribuent des cartes de crédit. J'ai parlé des grands magasins, des coopératives de crédit, des sociétés pétrolières et des caisses populaires. Les émetteurs non bancaires représentent une importante proportion de l'ensemble des émetteurs de cartes de crédit du Canada. J'encourage le comité à examiner la totalité du marché des cartes de crédit dans le cadre de l'étude.

Un certain nombre de facteurs influent sur les frais et les taux. Les consommateurs ont accès à un crédit non garanti. Aucune auto ou maison n'est offerte en garantie. Évidemment, une telle carte représente un plus grand risque pour l'émetteur de cartes de crédit. Des coûts importants sont associés à l'exploitation d'un système de cartes de crédit, dont le traitement d'un grand volume de transactions, la technologie qui doit constamment être mise à jour pour permettre les transactions, la préparation et l'envoi des relevés, la perception des paiements et les coûts liés aux programmes de récompenses.

Un coût important découle de la fraude et de l'indemnisation des clients. Les banques doivent investir dans la prévention, la détection et les enquêtes pour protéger leurs clients. Lorsqu'il y a fraude, les clients n'assument aucune responsabilité. En 2008, les institutions financières ont remboursé à leurs clients canadiens titulaires d'une carte de crédit ou de débit plus d'un demi-milliard de dollars, représentant les pertes subies par ces clients en raison d'activités criminelles.

Monsieur le président, je parlerai brièvement des cartes de débit. Nous sommes heureux que le comité examine le système de paiement dans son ensemble, en y incluant les cartes de débit. Les clients sont mieux servis par un marché ouvert et concurrentiel. Le système actuel de cartes de débit profite aux Canadiens. Il doit croître et évoluer pour répondre aux besoins d'une économie mondiale plus intégrée. Nous appuyons l'idée que les consommateurs jouissent de choix dans ce marché parce que le choix est également une tendance importante à l'échelle internationale et que les Canadiens ne doivent pas être laissés pour compte.

Monsieur le président, par souci de brièveté, je vais laisser tomber le reste de mes remarques.

[Translation]

I want to go back to where I started — Canada's banks are strong, secure and Canadians remain confident in their banking system.

[English]

Part of that stable banking system is our vibrant credit card marketplace with tremendous choice and competition, which benefit both consumers and businesses.

I will turn now to your questions.

**The Chair:** Ms. Hughes Anthony, that was helpful and we appreciate the clarity of your statement.

**Senator Massicotte:** I will ask about interest costs first. The argument can be made that if the environment is competitive, the consumer receives value for money because the consumer makes that choice. Let me be more fundamental. I am trying to understand what the average interest rate is on delinquent accounts. It must be 12 per cent to 13 per cent. Some cards are at 18 per cent and some at 8 per cent. What is the cost to the provider to issue a credit card? We all know that there is a 1-per-cent delinquency over 90 days but that delinquency does not mean there is a 1-per-cent default rate.

**Ms. Hughes Anthony:** We have an update for the senator on that point.

**Senator Massicotte:** The data show that 70 per cent of people pay their account on time, so the 1-per-cent cost must be shared by the 30 per cent who do not pay on time. With 70 per cent of people paying their account on time, there is an interest savings, and there is a cost to the provider of credit cards for the free credit offered. When I use that percentage, it costs me about 1.5 per cent. The delinquency costs borne by 30 per cent are about 2 per cent to 3 per cent. You mentioned \$500 million in fraud last year that was refunded, divided by \$217 billion in transactions. That cost equals approximately 0.25 per cent.

When I add those costs, the result is that between 3 per cent and 4.5 per cent is the cost to the provider for providing the credit card. I presume the 2 per cent the providers receive equals the cost of their transaction. I presume that fee must equal their transaction cost. I have a 4-per-cent cost for the things I know about and the banks pay about 4 per cent to 5 per cent for funds, convertible debentures that are issued, so how do I arrive at 16 per cent or 19 per cent — the current interest rate on cards. How do I arrive at a fair interest rate? I must be missing something.

**Ms. Hughes Anthony:** There are a few points. I will ask my colleague, Mr. Campbell, to look at that situation. It is extremely difficult to generalize unless we pick one credit card only. There are many credit cards in the industry, some offered by banks or by a monoline company such as American Express.

[Français]

J'aimerais revenir à ce que j'ai dit au départ : les banques du Canada sont solides et sécuritaires et les Canadiens demeurent confiants dans leur système bancaire.

[Traduction]

Notre dynamique marché des cartes de crédit fait partie de ce système bancaire stable. Il offre un choix et une concurrence énormes qui profitent aux clients et aux entreprises.

Je répondrai maintenant à vos questions.

**Le président :** Madame Hughes Anthony, nous vous remercions de la clarté et de l'utilité de votre exposé.

**Le sénateur Massicotte :** Je parlerai d'abord des frais d'intérêt. On pourrait dire que si le marché est concurrentiel, le client en a pour son argent parce qu'il peut faire un choix. Revenons à la base. J'essaie de savoir quel est le taux d'intérêt moyen pour les comptes en souffrance. Il doit être de 12 à 13 p. 100. Certaines cartes sont à 18 p. 100 et d'autres à 8 p. 100. Quel est le coût pour l'émetteur lorsqu'il émet une carte de crédit? Nous savons tous qu'un pour cent des comptes sont en souffrance après 90 jours, mais cela ne signifie pas que le taux de défauts de remboursement est de un pour cent.

**Mme Hughes Anthony :** Nous avons une mise à jour à ce sujet à présenter au sénateur.

**Le sénateur Massicotte :** Les données démontrent que 70 p. 100 des gens remboursent leur solde à temps, alors le un pour cent doit provenir des 30 p. 100 qui ne remboursent pas à temps. S'il y a 70 p. 100 des gens qui remboursent leur solde à temps, ils ne paient pas d'intérêt, et l'émetteur de cartes de crédit doit payer pour ce crédit gratuit qu'il a offert. Avec ce pourcentage, j'en arrive à un coût de 1,5 p. 100. Les coûts liés au défaut de remboursement des 30 p. 100 se montent à 2 ou 3 p. 100. Vous avez parlé des 500 millions de dollars perdus aux mains de fraudeurs qui ont été remboursés l'an dernier, divisés par les 217 milliards de dollars de transactions. Ce coût revient à environ 0,25 p. 100.

Lorsque j'additionne ces coûts, j'obtiens un coût de 3 à 4,5 p. 100 pour l'émetteur de cartes de crédit. J'imagine que le 2 p. 100 que l'émetteur reçoit couvre les frais de transaction. J'imagine que les frais équivalent au coût de transaction. J'en arrive à un coût de 4 p. 100 pour les éléments que je connais et les banques paient environ de 4 à 5 p. 100 pour les fonds, les débiteures convertibles qui sont émises, alors comment en arrive-t-on à 16 ou 19 p. 100 — le taux d'intérêt actuel des cartes. Comment en arrive-t-on à un taux d'intérêt juste? Il doit me manquer des renseignements.

**Mme Hughes Anthony :** Il y a quelques points à discuter. Je vais demander à mon collègue, monsieur Campbell, d'examiner la situation. Il est extrêmement difficile de faire des généralisations à moins que nous ne choisissons qu'une carte de crédit. Il y a de nombreuses cartes de crédit sur le marché, certaines offertes par des banques ou des sociétés à vocation unique comme American Express.

**Senator Massicotte:** What is the average interest rate of your banking members?

**Ms. Hughes Anthony:** We would have to look at several hundred cards to factor an average.

**Senator Massicotte:** Use the five banks.

**Terry Campbell, Vice-President, Policy, Canadian Bankers Association:** We have the delinquency figure on our website but it dates back to the end of October. It was accurate at the time but we have not updated it. At the end of January, the Dominion Bond Rating Service, DBRS, the credit rating agency, was quoting 4.5 per cent on the 90-day delinquency. We are seeing the effects of the recession. The challenge is to determine the average because we would have to weight the various uses and consider the low-rate cards.

Standard rate cards are about 18 per cent. We would have to look at the card usage so that we could weight them, and that is an extraordinarily difficult thing to do.

In terms of what you are talking about, perhaps my colleague Mr. Hannah would have some comment as well. An array of things needs to be borne in mind. As was cited earlier, customers can choose to activate this unsecured credit wherever they want, 24/7, anywhere in the world. There is no interest on that credit for a period of time, and there could be no interest on that credit forever.

The other aspect is that credit card companies have an enormous fraud prevention infrastructure, and those numbers are increasing as well. This number is not static, as Ms. Hughes Anthony mentioned a moment ago.

The main thing is that we need to turn it on the head. Consumers go to the marketplace and say they want a credit card with these features but not those features. I have a low-rate card in my pocket because I carry a balance. My wife has a card and she pays off those purchases every cycle. The card is what we wish to have in terms of the features. If one card does not work for consumers, they have the choice of another.

**Ms. Hughes Anthony:** It is also difficult to make the kind of calculations you made, senator. The costs involved in the system are, obviously, that card providers have to pay the rewards that they promise for a particular type of card. They have to maintain a certain type of system. This fact may not be in that handy chart that was handed out earlier, but they pay transaction fees to a card company like Visa and MasterCard.

**Senator Massicotte:** You think that transaction costs are not covered when they charge the fees of 1.5 per cent or 2 per cent?

**Ms. Hughes Anthony:** A plethora of fees goes back and forth in this system.

**Le sénateur Massicotte :** Quel est le taux d'intérêt moyen de vos banques membres?

**Mme Hughes Anthony :** Il nous faudrait prendre en compte plusieurs centaines de cartes pour établir une moyenne.

**Le sénateur Massicotte :** Utilisez les cinq grandes banques.

**Terry Campbell, vice-président, Politiques, Association des banquiers canadiens :** Le taux de défauts de remboursement est affiché dans notre site web, mais il date de la fin du mois d'octobre. Il était exact à ce moment-là, mais nous ne l'avons pas mis à jour. À la fin du mois de janvier, la Dominion Bond Rating Service, la DBRS, l'agence d'évaluation de crédit, évaluait le taux de défauts de remboursement de 90 jours à 4,5 p. 100. Nous voyons les conséquences de la récession. Il est difficile d'en arriver à une moyenne parce qu'il faudrait prendre en compte les diverses utilisations et les cartes à faible taux.

Le taux normal des cartes est d'environ 18 p. 100. Il faudrait examiner l'utilisation de la carte pour en faire la pondération, et ce serait une tâche extrêmement difficile à accomplir.

Pour en revenir à ce que vous disiez, mon collègue, M. Hannah, aurait peut-être quelque chose à ajouter. Il faut garder un certain nombre de choses en tête. Comme on l'a dit un peu plus tôt, les clients peuvent choisir d'activer ce crédit non garanti 24 heures par jour et sept jours par semaine quel que soit l'endroit où ils se trouvent dans le monde. Ce type de crédit est sans intérêt pendant une certaine période, peut-être même à jamais.

L'autre chose, c'est que les compagnies de cartes de crédit disposent de mécanismes de prévention de la fraude considérables, et ces chiffres augmentent également. Ils ne sont pas statiques, comme Mme Hughes Anthony l'a mentionné précédemment.

Le principal, c'est que nous devons prendre le contrepied. Les clients veulent une carte de crédit avec certaines caractéristiques précises. J'ai une carte de crédit à faible taux dans ma poche parce que je traîne un solde. Mon épouse rembourse complètement les achats facturés à sa carte de crédit à la fin de chaque période. Nous avons choisi des cartes qui correspondent à nos critères. Si les consommateurs n'aiment pas une carte, ils peuvent en choisir une autre.

**Mme Hughes Anthony :** Il est également difficile de faire le genre de calculs que vous avez faits, sénateur. Des coûts sont engagés, de toute évidence, parce que les fournisseurs de cartes doivent verser les récompenses promises pour chacun des types de cartes. Ils doivent maintenir un certain type de système. Ce n'est peut-être pas apparent dans les diagrammes que l'on vous a distribués, aussi utiles soient-ils, mais les fournisseurs paient des frais de transaction aux sociétés émettrices de cartes comme Visa et MasterCard.

**Le sénateur Massicotte :** Vous pensez que les coûts de transaction ne sont pas couverts par les frais de 1,5 p. 100 ou de 2 p. 100 qu'ils imposent?

**Mme Hughes Anthony :** Une myriade de frais sont déboursés de part et d'autre dans le système.

**Senator Massicotte:** That is part of the problem.

**Ms. Hughes Anthony:** You will have with you tomorrow, I believe, Mr. chair, the acquirers that are the first stop for a merchant who wants to figure out what to do to set up a dry cleaner on the corner. The first question is, should the merchant accept credit cards? Then they need to go to a processor, a merchant acquirer. The committee will hear from that group tomorrow exactly how funds flow between merchants and acquirers, and the Visa and MasterCard companies, if they are Visa and MasterCard.

I would love to be able to do a calculation.

**Senator Massicotte:** Can you send a prototype of the expenses of cards and the broad categories of their costs?

**Ms. Hughes Anthony:** We would not have that information.

**Mr. Campbell:** Not only would we not have it, but that would be seen as sensitive proprietary information.

**Senator Massicotte:** Can you provide us with the generic averages among the five major banks?

**Ms. Hughes Anthony:** I do not think we would be able to access the banks' accounting systems and figure that out. I would provide it if I had the information.

**Senator Massicotte:** The previous panel commented that there is a big problem with merchants not being at the negotiating table when card companies negotiate the 2 per cent. Merchants pay for it, but consumers are not aware of that cost. Even the Organisation for Economic Co-operation and Development issued a substantial report in 2006 saying that situation is a major world problem and we have to fix it. The OECD even recommended that the competition board allow merchants to group themselves to negotiate a better deal.

Is it your knowledge, based upon your members, that the merchants have a choice? Can merchants accept cash? Can they advertise cash payable with 2 per cent discount?

**Ms. Hughes Anthony:** I was surprised by that information, because I believe they can offer a discount for cash. I am not privy to the kind of contracts that Ms. Swift was talking about. I do not know what is in those contracts. We have believed that merchants can offer discounts for cash. I stand to be corrected, but that is what we understand.

**Senator Massicotte:** Your written summary says that the merchants have a choice of cash.

**Mr. Campbell:** That is our understanding.

**Le sénateur Massicotte :** Cela représente une partie du problème.

**Mme Hughes Anthony :** Monsieur le président, je pense que demain, vous entendrez le point de vue des acquéreurs, vers qui se tournent en premier les gens qui veulent savoir comment s'y prendre pour démarrer une petite entreprise de nettoyage à sec. La première question qui se pose est la suivante : le marchand devrait-il accepter les cartes de crédit? Ensuite, il doit s'adresser à un intermédiaire, un acquéreur. Demain, un groupe d'acquéreurs expliquera au comité exactement comment circulent les fonds entre les marchands, les acquéreurs et les compagnies Visa et Master Card, si l'on parle de cartes Visa et MasterCard, bien sûr.

J'aimerais bien disposer de chiffres précis.

**Le sénateur Massicotte :** Pouvez-vous nous envoyer une liste sommaire des dépenses par type de cartes et des catégories de coûts?

**Mme Hughes Anthony :** Nous ne disposons pas de cette information.

**M. Campbell :** Non seulement nous ne disposons pas de ces renseignements, mais ils seraient considérés confidentiels.

**Le sénateur Massicotte :** Pouvez-vous nous fournir une moyenne pour les cinq grandes banques?

**Mme Hughes Anthony :** Je ne crois pas que nous pourrions avoir accès aux systèmes comptables des banques afin de calculer cette moyenne. Je le ferais si je disposais de l'information nécessaire.

**Le sénateur Massicotte :** Le groupe d'experts précédent a déclaré que le fait que les marchands n'étaient pas à la table des négociations lorsque les compagnies émettrices de cartes de crédit avaient opté pour le taux de 2 p. 100, constituait un grave problème. Les marchands paient des frais, mais les consommateurs ignorent tout de leur existence. Même l'Organisation de coopération et de développement économiques a affirmé, dans son volumineux rapport de 2006, qu'il s'agissait d'un problème majeur à l'échelle mondiale qui devait être réglé. L'OCDE a même recommandé que le Bureau de la concurrence permette aux marchands de se regrouper pour négocier un meilleur tarif.

Les membres de votre organisation vous ont-ils dit que les marchands avaient le choix? Peuvent-ils accepter l'argent comptant? Peuvent-ils afficher clairement qu'ils accordent un rabais de 2 p. 100 si les clients paient en argent comptant?

**Mme Hughes Anthony :** Cela me surprend, parce que je crois qu'ils peuvent offrir un escompte au comptant. Je ne sais pas de quel genre de contrat Mme Swift parlait. Je ne connais pas la teneur de ces ententes. Nous pensions que les commerçants pouvaient offrir un escompte au comptant. J'ai peut-être tort, mais c'est ce que nous avons cru comprendre.

**Le sénateur Massicotte :** Dans votre mémoire, vous affirmez que les commerçants peuvent choisir l'argent comptant.

**M. Campbell :** C'est vrai, à notre avis.



**The Chair:** Are you saying merchants always have choice, or they have choice depending upon the contract, and some contracts permit them to discount cash?

**Ms. Hughes Anthony:** We are not privy to the kind of contracts that Ms. Swift had in her possession. Mr. Hannah, can you clarify what we know?

**Darren Hannah, Director, Banking Operations, Canadian Bankers Association:** Our understanding is that Visa and MasterCard do not, in their rules, prohibit cash discounting. I cannot speak to whatever may be in the rules or the agreements set bilaterally between merchants and their acquirers.

**Senator Massicotte:** Can they advertise? I know they can accept cash, but can they put up a sign saying that if customers pay cash, they will give them a 2-percent discount?

**Mr. Hannah:** Based on what I understand Ms. Swift to have said, I believe she was talking about conditions set in the agreement between the merchant and the acquirer. Those agreements are bilateral agreements negotiated individually. The short answer is that I do not have a good answer.

**Ms. Hughes Anthony:** The companies that will appear before the committee tomorrow as witnesses can perhaps clarify that information.

**Senator Massicotte:** Her answer was that the issuer of the credit card, the most significant negotiator, receives a large percentage of the fees.

**Ms. Hughes Anthony:** The banks do not have anything to do with that type of negotiation.

**Senator Massicotte:** The fees would not be imposed by banks?

**Ms. Hughes Anthony:** Two acquiring companies will appear before you this week, and they have bank ownership. There are at least five large acquiring companies. Others are U.S.-based companies, such as Chase Paymentech and Global Tech. They are substantial.

**Senator Ringuette:** Ms. Hughes Anthony, you are right that Visa and MasterCard do not sign the contract with the merchant. The acquirer, which is Canadian-bank-owned for the most part, sets the fees and has the contract. The contract does say that the merchant is prohibited from making any kind of announcement, or prohibited from not accepting a credit card or a debit card. I wanted to clarify that you were right in your statement. Thank you.

**Senator Moore:** Thank you for coming again today. So that the Canadian public understands, what is an acquirer?

**Ms. Hughes Anthony:** The chain in the credit card business is complex.

As I said, if someone sets up a business and wants to accept credit cards, their first stop is to choose an acquirer, and that is literally the company that provides the technical box for them to process credit cards or debit cards. They can choose among a wide

**Le président :** Les commerçants ont-ils toujours le choix, ou cela dépend-il du contrat, certains seulement permettant d'offrir un rabais aux clients qui paient en argent comptant?

**Mme Hughes Anthony :** Nous ne sommes pas au courant du genre de contrat dont disposait Mme Swift. Monsieur Hannah, pourriez-vous préciser ce que nous savons?

**Darren Hannah, directeur, Opérations bancaires, Association des banquiers canadiens :** À notre avis, les règles de Visa et de MasterCard n'interdisent pas cette pratique. Je ne peux toutefois pas me prononcer sur les règles ou les ententes convenues bilatéralement entre les commerçants et leurs acquéreurs.

**Le sénateur Massicotte :** Peuvent-ils en faire la promotion? Je sais qu'ils peuvent accepter l'argent comptant, mais peuvent-ils installer une affiche expliquant que si les clients paient en argent comptant, ils recevront un rabais de 2 p. 100?

**M. Hannah :** Si j'ai bien compris Mme Swift, elle parlait des modalités des ententes entre le commerçant et l'acquéreur. Il s'agit d'ententes bilatérales négociées au cas par cas. En bref, je n'ai pas de réponse satisfaisante à vous donner.

**Mme Hughes Anthony :** Il est possible que les entreprises qui comparaitront devant le comité demain puissent vous fournir des précisions.

**Le sénateur Massicotte :** Elle a répondu que l'émetteur de la carte, le plus important négociateur, reçoit un important pourcentage des frais.

**Mme Hughes Anthony :** Les banques ne prennent absolument pas part à ce genre de négociation.

**Le sénateur Massicotte :** Les frais ne seraient donc pas imposés par les banques?

**Mme Hughes Anthony :** Deux acquéreurs appartenant à des banques comparaitront devant vous cette semaine. Il y a au moins cinq grands acquéreurs. Les autres sont des entreprises américaines, comme Chase Paymentech et Global Tech. Il s'agit d'importantes entreprises.

**Le sénateur Ringuette :** Madame Hughes Anthony, vous avez raison de dire que Visa et MasterCard ne signent pas de contrat avec les commerçants. Ce sont les acquéreurs, appartenant en grande partie aux banques canadiennes, qui établissent les frais et les contrats. Les contrats stipulent que les commerçants ne peuvent pas faire d'annonce, quelle qu'elle soit, ni refuser une carte de crédit ou de débit. Je tenais à confirmer ce que vous aviez dit. Merci.

**Le sénateur Moore :** Merci encore d'être venus aujourd'hui. À titre d'information pour la population canadienne, qu'est-ce qu'un acquéreur?

**Mme Hughes Anthony :** La chaîne dans le monde des cartes de crédit est complexe.

Comme je l'ai dit, si quelqu'un met sur pied une entreprise et veut accepter les cartes de crédit, la première chose à faire est de choisir un acquéreur, puisqu'il s'agit de l'entreprise qui fournit l'équipement permettant l'utilisation des cartes de crédit ou de

variety of acquirers. If they choose global Paymentech, those people come to the merchant and say, We have a MasterCard offering, a Visa offering, and maybe an Amex offering; what would you like?

That discussion takes place between the acquirers and the merchants. The committee will hear tomorrow from two of those acquirers.

**Senator Massicotte:** On page 3 of the handout you gave us, under competition and choice — for consumers and business, the third paragraph indicates, “Just as consumers can, and do, choose the form of payment they want to offer, businesses can choose the form of payment they are willing to accept.” That payment could be “cash, cheque, credit cards or debit cards,” or “some brands of credit cards but not others.” Is that information accurate?

**Ms. Hughes Anthony:** I think there was a little confusion in the previous witnesses. We do not know anything other than what we have clarified to you about this posting-for-cash situation.

**Senator Massicotte:** You also said merchants can offer discounts for cash payments.

**Ms. Hughes Anthony:** That is correct, yes.

**Senator Massicotte:** To the best of your knowledge, is that the case for sure? Can you confirm to us that this is the case?

**Ms. Hughes Anthony:** We can certainly confirm our understanding through our members with Visa and MasterCard. We cannot go to every single acquirer and figure out what they might negotiate with their merchants.

**Mr. Campbell:** If your question is, can a merchant choose not to accept MasterCard but to accept Visa, not to choose credit cards at all or to choose debit cards but not credit cards, they can make those choices. A consumer can go into any store and perhaps be able to use only debit. Merchants can say they do not take credit cards, or vice versa.

**Senator Massicotte:** Can they accept some Visa cards and not other Visa cards?

**Mr. Campbell:** That rule is a different one, and that is where the Visa and MasterCard companies would have to respond.

**Senator Massicotte:** The discount is also important.

**Ms. Hughes Anthony:** The Visa and MasterCard representatives will appear. We understand their rule on what they call honour all cards is that if the merchant is a Visa merchant, the merchant must take all Visa cards, but that merchant can decline to take Mastercard or Amex.

**Senator Moore:** What percentage of the credit cards in circulation is issued by the banks?

**Mr. Hannah:** It is approximately 92 per cent.

débit. On a le choix entre divers acquéreurs. Si le commerçant choisit Global Paymentech, par exemple, l'entreprise lui propose MasterCard, Visa ou même Amex, et lui demande ce qu'il préfère.

Il s'agit donc d'une discussion entre les acquéreurs et les commerçants. Le comité entendra demain deux de ces acquéreurs.

**Le sénateur Massicotte :** À la page 3 du document que vous nous avez remis, sous « Concurrence et choix — pour les consommateurs et les entreprises », au troisième paragraphe, vous indiquez : « Tout comme les consommateurs peuvent choisir la forme de paiement qu'ils veulent utiliser, les entreprises peuvent choisir la forme de paiement qu'elles souhaitent accepter. Les entreprises peuvent accepter l'argent comptant, les chèques, les cartes de crédit ou les cartes de débit. Elles peuvent accepter certaines marques de cartes de crédit et en refuser d'autres. » Est-ce exact?

**Mme Hughes Anthony :** Je pense qu'il y a eu confusion avec les témoins précédents. Nous ne savons rien d'autre que ce que nous avons précisé au sujet de la promotion de l'argent comptant.

**Le sénateur Massicotte :** Vous avez affirmé également que les commerçants peuvent offrir un escompte au comptant.

**Mme Hughes Anthony :** C'est exact.

**Le sénateur Massicotte :** À votre connaissance, est-ce vraiment le cas? Pouvez-vous nous le confirmer?

**Mme Hughes Anthony :** Nous pouvons certainement confirmer que c'est l'entente entre nos membres et Visa et MasterCard. On ne peut toutefois pas rencontrer tous les acquéreurs pour déterminer ce qu'ils négocient avec les commerçants.

**M. Campbell :** Si vous voulez savoir si un commerçant peut choisir de refuser les cartes MasterCard mais d'accepter les cartes Visa, de n'accepter aucune carte de crédit ou seulement les cartes de débit, il n'en tient en effet qu'à eux. Il est possible que dans un magasin donné, un consommateur ne puisse utiliser que sa carte de débit. Les commerçants peuvent refuser les cartes de crédit, ou l'inverse.

**Le sénateur Massicotte :** Peuvent-ils accepter certaines cartes Visa, mais pas toutes?

**M. Campbell :** Cette règle est différente, vous devriez poser la question à Visa et à MasterCard.

**Le sénateur Massicotte :** La question de l'escompte est également importante.

**Mme Hughes Anthony :** Les représentants de Visa et de MasterCard comparaitront devant vous. Si nous comprenons bien, selon leurs règles, les commerçants doivent honorer toutes les cartes. S'ils ont un accord avec Visa, ils doivent accepter toutes les cartes Visa, mais ils peuvent refuser les cartes MasterCard ou Amex.

**Le sénateur Moore :** Quel pourcentage de cartes de crédit en circulation sont émises par des banques?

**M. Hannah :** Environ 92 p. 100.

**Senator Moore:** You did not mention that information in your brief. I thought it was an important number. Does your organization represent the five banks?

**Ms. Hughes Anthony:** No, to clarify, we represent 50 banks. In the 90-something per cent, we would include other banks that are members. These banks would include Amex Bank of Canada, the large banks you refer to, Canadian Western Bank, Laurentian Bank, et cetera.

**Senator Moore:** Of the 92 per cent, what percentage of that number is issued by the five big banks?

**Mr. Hannah:** Of the total market — not the 92 per cent — 56 per cent is accounted for by the six major banks including National Bank.

**Senator Moore:** I find it interesting that you do not have a schedule. Fifty-six per cent by the six banks is over half. Why do you not have a schedule of the card features of each of those banks?

**Ms. Hughes Anthony:** That information is available on the FCAC website. There are hundreds of cards.

**Senator Moore:** You are the Canadian Bankers Association, but you do not have that information. I find that interesting that you do not have your own information.

**Ms. Hughes Anthony:** No, the credit card market is obviously extremely competitive.

**Senator Moore:** However, you are the Canadian Bankers Association. That is who you represent.

**Ms. Hughes Anthony:** It is on the FCAC website, which serves consumers well.

**Senator Moore:** If there was no FCAC, would you have the information?

**Ms. Hughes Anthony:** Probably.

**Senator Moore:** Senator Massicotte touched on the breakdown of fees. What percentage of the fees is made up of the value-added rewards programs?

I do not think the consumer understands all these features.

**Ms. Hughes Anthony:** I do not think we know that information. I would ask which fee, because we are talking about a system —

**Senator Moore:** You said there are “significant costs.” I think those costs break down to a fee.

**Ms. Hughes Anthony:** We are unable to put a number on that cost, senator. We do not have access to every one of our member's books in order that at we can dive in to those books and figure it out. The percentage would vary from bank to bank, card to card and month to month. I was interested in the statistic that Ms. Swift raised earlier, but that is the first time I heard the figure.

**Le sénateur Moore :** Vous n'avez pas fourni ces renseignements dans votre mémoire. Or, cette donnée me semble importante. Votre organisation représente-t-elle les cinq banques?

**Mme Hughes Anthony :** Non, permettez-moi de préciser que nous représentons 50 banques. Les 92 p. 100 en question comprennent d'autres banques membres, comme la Banque Amex du Canada, les grandes banques dont vous avez parlé, la Banque Canadienne de l'Ouest, la Banque Laurentienne, et cetera.

**Le sénateur Moore :** De ces 92 p. 100, quelle proportion est émise par les cinq grandes banques?

**M. Hannah :** Dans l'ensemble — et non pas en se basant sur les 92 p. 100 —, les 6 plus grandes banques, y compris la Banque Nationale, représentent 56 p. 100 du marché.

**Le sénateur Moore :** Je trouve intrigant que vous n'avez pas fourni une annexe. Ces 6 banques représentent 56 p. 100, soit plus de la moitié. Pourquoi ne pas avoir ajouté une fiche d'information sur les caractéristiques des différentes cartes de chacune de ces banques?

**Mme Hughes Anthony :** Ces renseignements sont accessibles sur le site Web de l'ACFC. Il y a des centaines de cartes.

**Le sénateur Moore :** Vous êtes l'Association des banquiers canadiens, mais vous ne disposez pas de ces renseignements. C'est étrange, puisque cela devrait relever de vous.

**Mme Hughes Anthony :** Non, le marché des cartes de crédit est de toute évidence extrêmement concurrentiel.

**Le sénateur Moore :** Toutefois, vous êtes l'Association des banquiers canadiens. C'est l'organisation que vous représentez.

**Mme Hughes Anthony :** Cette information figure sur le site de l'ACFC, qui renseigne bien les consommateurs.

**Le sénateur Moore :** Si cette agence n'existait pas, auriez-vous les renseignements en question?

**Mme Hughes Anthony :** Probablement.

**Le sénateur Moore :** Le sénateur Massicotte a abordé la question de la répartition des frais. Les programmes de récompenses à valeur ajoutée représentent quel pourcentage des frais?

Je ne crois pas que les consommateurs comprennent bien toutes ces caractéristiques.

**Mme Hughes Anthony :** Je ne pense pas que nous disposions de ces renseignements. Il faudrait que je sache de quels frais vous parlez, puisqu'il s'agit de tout un système...

**Le sénateur Moore :** Vous avez dit que des « coûts importants » y étaient associés. Je pense qu'il s'agit bien là de frais.

**Mme Hughes Anthony :** Nous ne saurions le dire, sénateur. Nous n'avons pas accès au registre de chacun de nos membres. Il nous est donc impossible de déterminer à combien s'élèvent ces coûts. Le pourcentage varierait probablement selon la banque, la carte et le mois. Les statistiques présentées plus tôt par Mme Swift ont piqué ma curiosité, mais je les entendais pour la première fois.

**Senator Moore:** I think that information is an important item here.

I am surprised. This industry has been building up over the years. I thought someone would be keeping track and would have numbers available.

[Translation]

**Senator Fox:** Thank you, Mr. Chair. I have only one single question in the same vein as the questions asked by Senator Massicotte. You stated that 70 per cent of credit card holders pay off their credit card balances in full within 30 days, or approximately within the 30 days allowed. No interest is charged if it is paid in cash. Everybody knows that there were cash advances for those people, and associated fees; but they did not have to pay them. There is a financing cost that is not paid for by them. Thirty per cent of people do not pay off their credit card balances in full, and it is this 30 per cent that finances the costs associated with their own purchases, and those of the 70 per cent who paid off their balance within 30 days. That 30 per cent pays for the costs of the system, and they fund the profits turned by the system. Does this not come down to a matter of fairness? Take the first 30 per cent, and you will realize that they are the ones bearing the cost, unless I have miscalculated something.

**Ms. Hughes Anthony:** Not necessarily. I believe that there are certain business credit cards that charge annual fees. People agree to pay them because they receive certain advantages.

**Senator Fox:** There are advantages.

**Ms. Hughes Anthony:** These people who choose to pay an annual fee for using their credit card generate income for the banks.

**Senator Fox:** Let us assume that the annual fees are used to pay for insurance, air miles, aeroplane points, and all kinds of bonuses. If the fees cover those types of things, and banks are able to turn a certain profit on them — which they are entitled to do — the fact remains that 30 per cent of the clients are funding the whole scheme. This would explain the exorbitant interest rates that are not falling. You say that the Bank of Canada's interest rate has no effect on the cost of credit, but bank deposits do have an effect on funds available in the banks. Right now, bank deposits are very high, as we have learned since the posting of Canadian bank revenues, as are money market fund investments. And yet, the cost of using credit cards remains extremely high, and has not been reduced.

I suspect that the 30 per cent of people who have a hard time paying off their credit card balance are in the main paying for the 70 per cent who have no problem paying off their credit card in full.

[English]

**Mr. Campbell:** For the people who pay it off, there is a cost for the infrastructure, as you say, and this cost is driven by the consumer. Consumers can choose the card they want. If they choose a card and say they will pay it off and not pay interest,

**Le sénateur Moore :** Je crois qu'il s'agit d'un élément important.

Cela me surprend. L'industrie a grandi au fil des années. J'aurais cru que quelqu'un aurait fait le suivi et aurait pu nous fournir ces chiffres.

[Français]

**Le sénateur Fox :** Merci, monsieur le président, j'ai une seule question dans la foulée des questions posées par le sénateur Massicotte. Vous avez dit que 70 p. 100 des détenteurs des cartes de crédit acquittent complètement leur carte à l'intérieur des 30 jours ou à peu près 30 jours qui sont permis. Ils ne paient aucun intérêt si c'est payé comptant. On sait très bien qu'il y a eu des avances de fonds, même pour ces gens et qu'il y a des coûts associés à cela, mais eux ne les paient pas. Il y a un coût de financement qu'eux n'assument pas. Il y a 30 p. 100 des gens qui ne paient pas leur carte à tous les mois et qui paient des frais d'intérêt assez substantiels. Et si je comprends bien, c'est ce 30 p. 100 qui financent les coûts d'achat de leur propre produit et les coûts d'achat des produits des 70 p. 100 des gens qui ont payé comptant à l'intérieur de 30 jours, les coûts du système et les profits du système. N'est-ce pas une question d'équité? Vous prenez le premier 30 p. 100 et ce sont eux qui assument les coûts, à moins que je ne comprenne pas quelque chose de mon équation.

**Mme Hughes Anthony :** Pas nécessairement. Je pense qu'il y a aussi certaines cartes de crédit qui sont des cartes d'affaires où il y a certains frais annuels, par exemple, que les gens acceptent de payer parce qu'ils veulent certains bénéfices.

**Le sénateur Fox :** Ce sont les bénéfices.

**Mme Hughes Anthony :** C'est un revenu pour les banques, ces personnes qui choisissent de payer un frais annuel pour leur carte de crédit.

**Le sénateur Fox :** Tenons pour acquis que les frais annuels paient pour les assurances, les « air miles », les « aéroplanes » et cadeaux de toutes sortes. Si cet argent couvre cela et les banques font un certain profit avec cela — elles en ont le droit —, il n'en demeure pas moins que 30 p. 100 des clients financent l'ensemble. C'est ce qui expliquerait les taux d'intérêt exorbitants qui ne descendent pas. Vous dites que les taux d'intérêt de la Banque du Canada n'ont rien à faire avec le coût du crédit, mais les dépôts bancaires ont quelque chose à voir avec les fonds disponibles dans les banques. Les dépôts bancaires sont en ce moment, on le sait par les entrées des revenus dans les banques canadiennes, très élevés et dans les fonds monétaires aussi. On a encore des coûts extrêmement chers sur les cartes de crédit qui n'ont pas diminué.

Je soupçonne que les 30 p. 100 des gens qui ont le plus de difficultés à payer leur carte sont ceux qui paient en bonne partie pour les 70 p. 100 qui n'ont aucun problème à payer leur carte.

[Traduction]

**M. Campbell :** Pour les gens qui acquittent complètement le solde de leur carte, il y a des frais d'infrastructure, comme vous le dites, et ces coûts dépendent du consommateur. En effet, les consommateurs peuvent choisir la carte qui leur convient. S'ils

that decision is theirs. However, if they choose a card and roll over the debt, they are using it as a form of loan and not as a payment product.

In that case, maybe they are using the wrong card and there are other options they should explore. A range of tools is available. For example, there is the FCAC site. The banks are telling people that if they are having a challenge, please talk to their banks because there is a better product for them. We can put them on a lower cost credit card or a different credit product.

Consumers have the options. The whole system works with revenue going back and forth. However, the 30 per cent of consumers that do not pay off their balances have a variety of options they can use to lower their costs.

**Senator Fox:** With respect, your answer is peripheral to the question and it begs the question.

**Senator Goldstein:** Thank you to our presenters. You are always informative with rare exceptions. We are pleased to have you here.

I am concerned about debit cards. The reason for my concern is that I understand they are used predominantly in retail grocery stores or for gas.

Those debit cards worked well for the consumer when the debit cards did not bear any charge, but Interac, which de facto administers all the debit cards, now seeks to change its status, as you are aware.

I will put my question more directly; I will be less diplomatic. Is it true to say that the sole reason for Interac seeking to change its status is so that this operation can become profitable rather than neutral? I have a supplementary question: If it becomes profitable rather than neutral, will the consumer be the person to pay the profit?

**Ms. Hughes Anthony:** I think Mark O'Connell has been called also as a witness here. He will be able to speak for the business plans of Interac. One thing that Interac has under its current consent order — it is a kind of association; about 65 entities rely on Interac for the system — is their ability to innovate and to provide the types of services that people want, for example, the ability for Canadians to take their debit card and travel internationally with them, to be able to do certain things over the Internet, and so on. They have cited those kinds of things that they need to be able to do.

This change is more about trying to commercialize the operation. That is my understanding. I should not speak for Mr. O'Connell; he will come before you and talk for himself. This system serves Canadians well, but it does have its limit in terms of its technical applications, and the ability of Canadians to travel with those debit cards and use them internationally.

**Senator Goldstein:** With greatest of respect, Ms. Hughes Anthony, you have not answered my question. My question is this: Who will pay?

décident de payer leur solde pour éviter les intérêts, il n'en tient qu'à eux. Toutefois, s'ils choisissent de reconduire leur dette, ils se servent de leur carte comme d'un prêt, et non comme d'un mode de paiement.

Dans ce cas, ils utilisent peut-être la mauvaise carte et ils devraient envisager d'autres options. Différents outils s'offrent à eux, par exemple, le site de l'ACFC. Les banques disent aux gens que s'ils ont des problèmes, ils doivent venir les rencontrer pour trouver le produit qui leur convient. On peut leur offrir une carte de crédit à moindres frais, ou un produit de crédit différent.

Les consommateurs ont le choix. Le système est basé sur la circulation des revenus. Toutefois, les 30 p. 100 de consommateurs qui ne règlent pas leur solde ont à leur disposition diverses options pour réduire leurs coûts.

**Le sénateur Fox :** Avec tout le respect que je vous dois, vous avez laissé passer l'essentiel et la question se pose toujours.

**Le sénateur Goldstein :** Merci à nos témoins. À de rares exceptions près, vos témoignages nous sont toujours utiles. Nous sommes heureux de vous entendre.

Ce qui m'inquiète, ce sont les cartes de crédit, parce que, si je comprends bien, elles sont utilisées principalement dans les épiceries et les stations-service.

Ces cartes étaient utiles aux consommateurs puisqu'aucuns frais n'y étaient associés, mais Interac, qui de fait gère toutes les cartes de débit, cherche maintenant à changer son statut, comme vous le savez.

Je vais être direct, moins diplomatique. Est-il vrai que la seule et unique raison pour laquelle Interac veut changer son statut, c'est pour que ses activités deviennent profitables plutôt que neutres? J'ai une autre question : si cela se produit, est-ce que ce seront les consommateurs qui devront payer la note?

**Mme Hughes Anthony :** Je pense que vous avez également invité Mark O'Connell à témoigner. Il sera en mesure de vous parler du plan d'affaires d'Interac. En vertu de son ordonnance par consentement actuelle, Interac — il s'agit d'une sorte d'association puisqu'environ 65 entités dépendent du système Interac — peut innover et fournir le genre de services que les consommateurs réclament, par exemple, la possibilité pour les Canadiens d'utiliser leur carte de débit à l'étranger, d'effectuer certaines transactions sur Internet, et ainsi de suite. C'est le genre de choses qu'elle a dit devoir être en mesure d'offrir.

Je pense que le changement demandé vise plutôt à commercialiser les activités de l'entreprise. C'est ce que j'en comprends. Je ne peux toutefois pas parler au nom de M. O'Connell, qui comparaitra lui-même devant vous. Le système sert bien les Canadiens, mais il est limité sur le plan technique, par exemple, en ce qui concerne la capacité des Canadiens à voyager et à se servir de leur carte de débit à l'étranger.

**Le sénateur Goldstein :** Avec tout le respect que je vous dois, madame Hughes Anthony, vous n'avez pas répondu à ma question. Ma question est la suivante : qui paiera?

**Ms. Hughes Anthony:** In terms of what the fees or the rates will be, I was listening to Ms. Swift, for whom I have great respect. There is a lot of speculation as to what the rates will be. I cannot comment on that subject. Interac will have to comment on their pricing structures and how they will do their business. That information is up to them to provide.

**Senator Goldstein:** Let me take another try. Whatever the rates may be — 1 per cent or 90 per cent — from whose pocket will that quantum of rate come?

**Ms. Hughes Anthony:** The debit card is a different type of transaction. You described it absolutely. The transaction is one where consumers take money out of their bank accounts, so that is who will pay at the end of the day. There is no doubt about that. We need to ensure that there is a good competitive marketplace here.

It is interesting. Senator, you say people use debit cards for food. I use a debit card for food, but in Loblaws, I see people using credit cards for food because they want the points, or whatever, on their card. That experience demonstrates that different cards are being used and they are competing. My understanding from Interac is that they want to ensure they can compete. It is up to them to tell you what their eventual pricing will be.

**Senator Goldstein:** Let me move to another subject. The transaction in virtue of which I buy something and use a credit card is characterized as a de facto interest-free loan until I pay my credit card bill. Theoretically, that payment could be made 52 days after I make the transaction, if it is on the first day of the cycle. I am cautious of the fact that payment is outstanding for 52 days and, if I pay it by day 52 and the company receives it by day 52, then there is no interest on it.

Conversely, however, what is the average time cycle for the merchant to be paid, if I buy on day one of my cycle? The merchant is not paid the following morning. How long does it take for the merchant to be paid?

**Mr. Hannah:** That payment would be a function of the merchant's relationship with the acquirer. I would put that question to them when they come here tomorrow.

**Senator Raine:** We have been told that Visa and MasterCard wish to go into the debit card business. I cannot figure out what they could add because to me, the debit card is a transaction between the person who has their money in the bank and wants to access it directly, and the bank. Why on earth would they want to go through a third party?

**Ms. Hughes Anthony:** You will have to ask Visa and MasterCard that question.

**Senator Raine:** The banks do not have a position on Visa and MasterCard coming into their territory?

**Ms. Hughes Anthony:** No.

**Senator Raine:** I am astonished.

**Mme Hughes Anthony :** J'ai écouté Mme Swift, pour qui j'ai le plus grand respect, parler des frais ou des taux. De nombreuses suppositions ont été émises au sujet de ces taux. Je ne peux formuler aucune observation à ce sujet. Interac devra expliquer les structures d'établissement des coûts et leur façon de fonctionner. C'est à l'entreprise de fournir ces renseignements.

**Le sénateur Goldstein :** Essayons à nouveau. Peu importe ce que seront les taux — que ce soit 1 p. 100 ou 90 p. 100 —, qui devra payer?

**Mme Hughes Anthony :** Les transactions effectuées par carte de débit sont différentes. Vous les avez décrites de façon absolue. Dans le cadre de cette transaction, le consommateur retire de l'argent de son compte bancaire, de sorte qu'au bout du compte, c'est lui qui paiera. Cela ne fait aucun doute. Nous devons garantir la compétitivité du marché.

C'est intéressant. Sénateur, vous dites que les gens utilisent leur carte de débit pour acheter de la nourriture. J'utilise ma carte de débit pour acheter des aliments, mais chez Loblaws, je vois des gens utiliser des cartes de crédit pour acheter les aliments parce qu'ils veulent accumuler des points, ou peu importe, sur leurs cartes. Cela démontre l'utilisation de différentes cartes et la concurrence entre elles. D'après ce que je sais au sujet d'Interac, l'entreprise veut s'assurer de pouvoir être concurrentielle. C'est à elle de vous dire ce que seront ses coûts.

**Le sénateur Goldstein :** Permettez-moi de poursuivre en abordant un nouveau sujet. La transaction par laquelle j'achète quelque chose avec ma carte de crédit est décrite comme étant un prêt sans intérêt de facto, jusqu'à ce que je rembourse mon compte de carte de crédit. En théorie, je pourrais faire ce paiement 52 jours après la transaction, si celle-ci a lieu le premier jour du cycle. Je comprends que le montant est dû pendant 52 jours et que si je fais le paiement avant le jour 52 et que l'entreprise le reçoit avant ce jour-là, il n'y a aucun intérêt sur le montant.

Par contre, quel est le délai moyen pendant lequel le marchand doit attendre le paiement, si j'achète quelque chose le premier jour du cycle? Le marchand n'est pas remboursé le matin suivant; combien de temps doit-il attendre avant d'être payé?

**M. Hannah :** Ce paiement serait fonction de la relation du marchand et de l'acquéreur. Je leur poserais la question lorsqu'ils seront ici, demain.

**Le sénateur Raine :** On nous a dit que Visa et MasterCard songeaient à se lancer dans les cartes de débit. J'ai du mal à comprendre comment ils procéderaient, parce que selon moi, la transaction par carte de débit se fait entre la personne qui a de l'argent en banque et souhaite y avoir accès directement, et la banque. Pourquoi voudrait-on faire affaire avec une tierce partie?

**Mme Hughes Anthony :** Il vous faudra poser la question aux représentants de Visa et MasterCard.

**Le sénateur Raine :** Les banques n'ont-elles pas d'opinion sur l'ingérence de Visa et MasterCard dans leur territoire?

**Mme Hughes Anthony :** Non.

**Le sénateur Raine :** Je suis stupéfaite.

**Senator Ringuette:** I guess we will talk about choices again.

Will a consumer who qualifies for a credit card with an annual interest rate of 19 per cent, or up to 24.75 per cent, automatically qualify for a different credit card, for example at 9 per cent?

**Ms. Hughes Anthony:** That qualification is something that is determined on a case-by-case basis.

**Senator Ringuette:** You said that consumers have choices. I want to know if they have a choice.

**Mr. Campbell:** I think they do.

**Senator Ringuette:** Can you answer the question, then? Will the consumer who qualifies for a credit card at 19 per cent or at 24.75 per cent automatically qualify for a credit card at 9 per cent; yes or no?

**Ms. Hughes Anthony:** Yes.

**Mr. Campbell:** On a case-by-case basis, they qualify.

**Senator Ringuette:** They would qualify. Do they have the choice or not?

**Mr. Campbell:** They absolutely have the choice.

**Senator Ringuette:** You represent 50 banks. With regard to an unsecured line of credit, a person who has an unsecured line of credit to its bank would pay anything between 6 per cent or 7 per cent — at the highest currently it would be 8 per cent.

As you stated in your presentation, credit cards are an unsecured line of credit that consumers access when needed, like the personal line of credit at a bank. How can you justify that one is, on average, at 6 per cent and the other one is, on average, at 19 per cent?

**Ms. Hughes Anthony:** They are two different things, senator.

**Senator Ringuette:** No they are not.

**Ms. Hughes Anthony:** They are. If consumers want short-term credit, they would choose the lowest cost product. They would choose that line of credit. If they want the convenience of a payment card that in their pocket because they need it, then they would choose a credit card.

**Senator Ringuette:** With a line of credit, they can have their cheques with them, and the convenience in that they can write a cheque, and so on. The convenience is that one is paper and the other one is plastic. That is the only difference between credit cards and a personal line of credit. How can you justify such a difference with regard to the interest rate that you charge?

**Mr. Campbell:** Senator, they are different products. With a credit card, they have an interest-free period. They do not have that with a line of credit.

**Le sénateur Ringuette :** Je pense que nous allons revenir sur la question des choix.

Un consommateur admissible à une carte de crédit comportant un taux d'intérêt annuel de 19 p. 100, ou un taux pouvant atteindre 24,75 p. 100, sera-t-il automatiquement admissible à une carte de crédit différente, comportant un taux de 9 p. 100, par exemple?

**Mme Hughes Anthony :** L'admissibilité est déterminée au cas par cas.

**Le sénateur Ringuette :** Vous avez dit que les consommateurs ont le choix. Je veux savoir s'ils ont le choix.

**M. Campbell :** Je pense que oui.

**Le sénateur Ringuette :** Pouvez-vous répondre à la question, alors? Le consommateur qui est admissible à une carte de crédit comportant un taux de 19 ou 24,75 p. 100 sera-t-il automatiquement admissible à une carte de crédit dont le taux est de 9 p. 100; oui ou non?

**Mme Hughes Anthony :** Oui.

**M. Campbell :** Au cas par cas, le consommateur est admissible.

**Le sénateur Ringuette :** Il serait admissible. A-t-il le choix, ou non?

**M. Campbell :** Il a tout à fait le choix.

**Le sénateur Ringuette :** Vous représentez 50 banques. Pour ce qui est d'une marge de crédit non garantie, une personne qui dispose d'une marge de crédit non garantie auprès de sa banque paierait entre 6 et 7 p. 100, mais jusqu'à 8 p. 100 à l'heure actuelle.

Dans votre exposé, vous dites que les cartes de crédit sont une marge de crédit non garantie à laquelle les consommateurs ont accès au besoin, comme une marge de crédit personnelle dans une banque. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi, en moyenne, l'un de ces produits comporte un taux de 6 p. 100, et l'autre, de 19 p. 100?

**Mme Hughes Anthony :** Il s'agit de deux choses différentes, sénateur.

**Le sénateur Ringuette :** Non, pas du tout.

**Mme Hughes Anthony :** Oui. Si les consommateurs veulent obtenir du crédit à court terme, ils choisiront le produit dont le coût est le moins élevé. Ils choisiront la marge de crédit. S'ils veulent la commodité d'une carte de paiement qui est dans leur poche lorsqu'ils en ont besoin, ils choisiront la carte de crédit.

**Le sénateur Ringuette :** Avec une marge de crédit, ils peuvent transporter leurs chèques, et c'est commode parce qu'ils peuvent signer un chèque, et ainsi de suite. La commodité, c'est que l'un est en papier et l'autre est en plastique. C'est la seule différence entre les cartes de crédit et les marges de crédit personnelles. Comment pouvez-vous justifier une telle différence des taux d'intérêt facturés?

**M. Campbell :** Sénateur, il s'agit de produits différents. Avec la carte de crédit, il y a une période d'exonération des intérêts. Avec la marge de crédit, ce n'est pas le cas.

**Senator Ringuette:** No, we used to have 30 days, and now it is in the vicinity of 14 days.

**Mr. Campbell:** They are different products. Consumers can use credit cards online. They can use them anywhere in the world, any time they want, 7-24. They cannot do that with a line of credit.

**Senator Ringuette:** On the other hand, you keep forgetting that there are interchange fees on a percentage basis of what consumers buy. There is that fee, that money, that the merchant community pays. Do not tell me that when I buy today, and when I pay within 21 days, that all that credit is free. It is not true, because you receive a percentage of what I buy from the merchant. It is called the interchange fees.

I have a third question.

**The Chair:** I do not think the witness has finished her answer. I may be mistaken.

**Senator Ringuette:** I want to ask a few other questions and I want answers to those questions as well.

**The Chair:** Have we finished with this subject, from the witness's point of view?

**Ms. Hughes Anthony:** For a credit card, like any business, there will be a revenue stream and a cost stream, obviously. The business is highly competitive. There is a huge amount of choice for individuals who may want a line of credit for something but they also need a credit card. A line of credit and a credit card are different things. Obviously, if the individual in this example wants credit only on a short-term basis and that individual wants to use a chequing account every time, then that is fine. That is what the individual takes.

However, a credit card is a different thing. Consumers can obtain a low-rate or prime-plus credit card to fill that need.

**Senator Ringuette:** I was told that every dollar the banking community invests in the credit card market, there is a 20-per-cent return. I do not expect you to answer this question right now. Can you check with your 50 members and send an answer saying, yes, it is true; no, it is not true; or clarifying the issue?

**The Chair:** Are you able to obtain that information?

**Ms. Hughes Anthony:** No, we are not able to obtain that information, senator.

**Senator Ringuette:** My last question might be a comment. You started your presentation with the cost of credit, how it was difficult for your 50 members to have credit in the marketplace and so forth, and that you were experiencing losses because of the current financial situation.

**Le sénateur Ringuette :** Non, nous avions auparavant 30 jours, et maintenant c'est environ 14 jours.

**M. Campbell :** Il s'agit de produits différents. Les consommateurs peuvent utiliser des cartes de crédit en ligne. Ils peuvent les utiliser partout dans le monde, quand ils le veulent, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. On ne peut pas faire cela avec une marge de crédit.

**Le sénateur Ringuette :** Toutefois, vous semblez oublier qu'il existe des frais d'interchange qui représentent un pourcentage de ce que les consommateurs achètent. C'est la collectivité des marchands qui doit rembourser ces frais, cet argent. Ne me dites pas que lorsque j'achète aujourd'hui et que je rembourse en 21 jours, tout ce crédit est gratuit. Ce n'est pas vrai, parce que vous recevez un pourcentage de ce que j'achète chez le marchand. C'est ce qu'on appelle la commission d'interchange.

J'ai une troisième question.

**Le président :** Je pense que le témoin n'a pas fini de répondre. Je me trompe peut-être.

**Le sénateur Ringuette :** Je veux poser quelques autres questions et je veux des réponses à ces questions également.

**Le président :** Les témoins pensent-ils que ce sujet est clos?

**Mme Hughes Anthony :** Pour une carte de crédit, comme dans le cas de toute entreprise, il y a un flux de rentrée et un flux de coût, naturellement. Ce domaine est extrêmement concurrentiel. Il existe beaucoup de choix pour les individus qui veulent une marge de crédit, mais qui ont également besoin d'une carte de crédit. Une marge de crédit et une carte de crédit sont deux choses différentes. Bien entendu, si la personne dont nous parlons ici ne veut obtenir du crédit qu'à court terme et souhaite utiliser son compte chèque chaque fois, c'est très bien. C'est ce que la personne choisit.

Mais c'est différent avec une carte de crédit. Les consommateurs peuvent obtenir une carte de crédit à faible taux d'intérêt ou à un taux préférentiel majoré pour combler ce besoin.

**Le sénateur Ringuette :** On m'a déjà dit que les banques obtiennent un rendement de 20 p. 100 sur tout investissement dans le marché des cartes de crédit. Je ne m'attends pas à ce que vous puissiez répondre à ma question maintenant, mais pourriez-vous vérifier auprès de vos 50 membres et nous faire parvenir une réponse, à savoir si c'est vrai ou non, ou apporter des précisions au besoin?

**Le président :** Pouvez-vous obtenir ce renseignement?

**Mme Hughes Anthony :** Non, nous ne pouvons pas obtenir ce renseignement, madame le sénateur.

**Le sénateur Ringuette :** Ma dernière question est plutôt une observation. Vous avez parlé au début de votre exposé du coût du crédit, de la difficulté pour vos 50 membres d'obtenir du crédit sur le marché, et cetera, et des pertes que vous essayez en raison de la situation financière actuelle.



We have information that for the six federally chartered banks, the major ones, the first quarter net income for 2008 was \$2.104 billion, in comparison with the first quarter net earnings for 2009 of \$3.048 billion. Those earnings are an increase of 30 per cent, quarter for quarter.

**Ms. Hughes Anthony:** I need to correct that figure, chair. It is not correct.

**Senator Ringuette:** It is not?

**Ms. Hughes Anthony:** No; to which bank are you referring, senator?

**Senator Ringuette:** This figure was supplied to us by the Department of Finance. If a correction needs to be made, maybe you should give them a call. We received this information from the Department of Finance.

**Mr. Campbell:** Senator, you are looking at one quarter in a year and another quarter in a year. If you look only in terms of profit for the Big Six, in 2008, relative to the profit in 2007, it actually declined 37 per cent. In terms of actual trends, the first quarter profit for the Big Six this year compared to, say, the previous quarter, which is the trend line, it went down a further 13 per cent.

One quarter out of a year relative to another quarter of a year does not tell the whole story. If you look at the whole year, you will see a decline.

**Senator Ringuette:** It seems you have enough money for the Prime Minister of Canada to tell you that you should invest abroad, buy abroad, help businesses and consumers abroad instead of helping Canadian businesses and Canadian consumers. You must have a lot of liquidity to be able to do those things.

**The Chair:** I am afraid we have to call an end to the hearing.

**Ms. Hughes Anthony:** I would love to respond to that last comment. I do not think it is fair, chair, for the senator to infer that the Prime Minister said what the Prime Minister said.

The banks, to my knowledge, are not on a shopping spree, Senator Ringuette. We have seen serious erosion in the banks' profit and in their market cap, which is not something Canadians should be cheering. That erosion shows the recession is starting to bite Canada's banks. They are not immune to it. I want to make sure that comment is on the record.

**The Chair:** Senator Moore, you had a comment?

**Senator Moore:** You can respond in writing to this question. In the early 1980s when we went through tough times, the prime rate was up around 16 per cent or 17 per cent, and the Visa card rate was around 21 per cent. This year, today, the prime rate is half of 1 per cent and credit card rates are still at 19 per cent. I want to know why, because the banks set the interest card rates, we learned.

Selon nos renseignements, le bénéfice net au premier trimestre des six banques à charte fédérale, les grandes banques, a été de 2,104 milliards de dollars en 2008 comparativement à 3,048 milliards de dollars en 2009. Il s'agit d'une augmentation de 30 p. 100.

**Mme Hughes Anthony :** Monsieur le président, je dois corriger ce chiffre, qui est inexact.

**Le sénateur Ringuette :** Il est inexact?

**Mme Hughes Anthony :** Effectivement. À quelle banque faites-vous allusion, madame le sénateur?

**Le sénateur Ringuette :** Le chiffre nous est venu du ministère des Finances. S'il est inexact, vous devriez peut-être les appeler. Nous avons reçu ce renseignement du ministère des Finances.

**M. Campbell :** Madame le sénateur, vous comparez un trimestre d'une année avec un autre trimestre d'une année. Mais les profits des six grandes banques ont, en fait, diminué de 37 p. 100 entre 2007 et 2008. Si on regarde la tendance, le bénéfice net des six grandes banques au premier trimestre de cette année a encore baissé de 13 p. 100 par rapport au trimestre précédent.

Comparer un trimestre d'une année avec un autre trimestre d'une année n'est pas nécessairement très pertinent. Si on regarde les résultats de toute l'année, on constate une diminution des gains.

**Le sénateur Ringuette :** Il semble que vous faites assez de bénéfices pour que le premier ministre du Canada vous dise d'investir à l'étranger, de faire des acquisitions ailleurs, d'aider les entreprises et les consommateurs dans d'autres pays plutôt qu'ici au Canada. Vous devez avoir beaucoup de liquidité pour pouvoir faire cela.

**Le président :** Nous allons devoir mettre fin à la séance.

**Mme Hughes Anthony :** J'aimerais bien répondre à cette dernière observation. Monsieur le président, je crois qu'il est injuste de la part du sénateur de prétendre que le premier ministre a dit cela.

À ma connaissance, sénateur Ringuette, les banques ne se sont pas lancées dans une série d'acquisitions. Les profits des banques et leur capitalisation boursière se sont grandement détériorés, ce qui ne devrait pas réjouir les Canadiens. Cette détérioration est la preuve que la récession commence à toucher les banques canadiennes. Elles ne sont pas à l'abri de la situation financière actuelle. Je tenais à faire cette observation pour le compte rendu.

**Le président :** Sénateur Moore, voulez-vous intervenir?

**Le sénateur Moore :** Vous pouvez répondre à ma question par écrit. Lors de la conjoncture difficile du début des années 80, le taux directeur a atteint environ 16 ou 17 p. 100 et le taux d'intérêt de la carte de crédit Visa environ 21 p. 100. À l'heure actuelle, le taux directeur se situe à 0,5 p. 100, mais les taux d'intérêt des cartes de crédit sont toujours à 19 p. 100, j'aimerais savoir pourquoi c'est le cas, puisqu'on nous a dit que ce sont les banques qui fixent les taux d'intérêt des cartes de crédit.

Second, you mentioned in your brief that the banks' source of borrowing from the central Bank of Canada is 1 per cent. What are the other sources of borrowing, and the percentages?

**The Chair:** Do you have that information?

**Ms. Hughes Anthony:** It will vary from bank to bank, senators. We will attempt to give you some kind of overall numbers, and to give you the best answer we can.

**The Chair:** That will be satisfactory. Thank you very much.

**Ms. Hughes Anthony:** Thank you.

**The Chair:** The session has been a spirited one. I am sorry we cannot continue longer.

(The committee adjourned.)

---

OTTAWA, Thursday, April 2, 2009

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:30 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 Michael A. Meighen** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** Good morning. I call the meeting to order. I remind witnesses and honourable senators to do their best to keep questions and answers short and editorial comments to a minimum. We are here to obtain information and we only have one hour with our witnesses. We will try our best to give everyone a chance to participate.

[*Translation*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce meets today to study the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular for businesses and consumers.

[*English*]

The committee was charged with undertaking this inquiry after the Senate adopted a motion put forward by our colleague, Senator Ringuette, to have us study the issue.

Our witnesses in the first hour of this meeting have a unique perspective on this issue because they act as a broker between merchants on the one hand and card issuers on the other hand.

I will introduce the senators present today. Starting on my far left, Senator Massicotte, from Quebec; Senator Ringuette, from New Brunswick; Senator Fox, from Quebec; Senator Greene, from Nova Scotia; and Senator Gerstein, from Ontario. I am Michael Meighen. I am a senator from Ontario and I have the honour to chair the committee.

Deuxièmement, vous avez mentionné dans votre mémoire que les banques empruntent de l'argent à la Banque du Canada à un taux de 1 p. 100. Qui sont les autres prêteurs et quels sont les taux d'intérêt de ces types d'emprunt?

**Le président :** Auriez-vous ce renseignement?

**Mme Hughes Anthony :** Cela varie d'une banque à l'autre. Nous allons tâcher d'obtenir des chiffres globaux et de vous fournir la meilleure réponse possible.

**Le président :** Cela nous conviendra. Merci beaucoup.

**Mme Hughes Anthony :** Merci.

**Le président :** La séance a donné lieu à des débats vigoureux. Je regrette que nous ne puissions pas poursuivre nos discussions.

(La séance est levée.)

---

OTTAWA, le jeudi 2 avril 2009

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 30, 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 Michael A. Meighen** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le président :** Bonjour à tous. La séance est ouverte. Je rappelle aux témoins et aux sénateurs de garder leurs questions et réponses courtes et de réduire au minimum les commentaires éditoriaux. Nous sommes ici pour nous renseigner et nous n'avons qu'une heure pour entendre nos témoins. Nous essaierons de donner à tous la chance d'intervenir.

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se penche ce matin sur les questions relatives aux systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada et leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs.

[*Traduction*]

Le comité a été chargé de cette étude après que le Sénat eut adopté une motion à cet effet présentée par notre collègue, le sénateur Ringuette.

Les témoins que nous entendrons au cours de la première heure de la réunion d'aujourd'hui ont un point de vue unique sur la question, puisqu'ils jouent le rôle de traités entre les commerçants et les émetteurs de cartes.

Je vais présenter les sénateurs qui sont présents aujourd'hui. À partir du fond, à gauche, ce sont le sénateur Massicotte, du Québec; le sénateur Ringuette, du Nouveau-Brunswick; le sénateur Fox, du Québec; le sénateur Greene, de la Nouvelle-Écosse; le sénateur Gerstein, de l'Ontario. Je suis Michael Meighen. Je viens de l'Ontario et j'ai l'honneur de présider le comité.

In the first hour this morning, we will hear from Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer, Moneris Solutions; and Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary, Moneris Solutions; and from Jeff van Duynhoven, President, TD Merchant Services.

**Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer, Moneris Solutions:** Thank you for the invitation to speak to the committee regarding its study of the credit and debit card industry in Canada. We appreciate the opportunity to appear before you to share information in support of your study. I am Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer of Moneris Solutions, and with me today is Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary.

Moneris Solutions is a Canadian-based payment processor with operations in Canada and the U.S. Our head office is in Toronto and we have offices in Sackville, New Brunswick; Montreal, Quebec; Calgary, Alberta, Vancouver, British Columbia; and in the U.S. We have been providing credit, debit and gift card solutions to our merchants in Canada and the U.S. since December 2000. We process for more than 350,000 merchant locations in Canada and about 65,000 merchant locations in the U.S.

Moneris Solutions is a joint investment of the Royal Bank of Canada and the Bank of Montreal. We distribute our products and services to the market directly through various sales channels. We employ about 1,800 people, the vast majority of whom are located in Canada. As our offering tends to be the least understood component of the credit and debit card industry, I will briefly walk through what we do.

First, we enable acceptance of electronic payments at the point of sale by providing and supporting the cardholder facing solution, which may be a point of sale terminal or enablement of a cash register, gas pump, kiosk or website. Second, when a card is swiped or inserted if it is a chip card, we route authorization requests to the payment brands — Visa, MasterCard and Interac — to the card issuers who send back an authorization message that we deliver to the merchant at the point of sale. In that way, the merchant knows that the customer is authorized to make that payment. Once the transaction is authorized by the card issuer, the merchant will finalize the transaction with the card holder and send a settlement file to us, which prompts us to deliver the funds into the merchant's bank account.

An important component of our business model is underwriting risk, as we bear the risk for merchant transactions where the merchant does not deliver the goods or services that have been paid for in advance. For example, if a cardholder buys an airline ticket and the airline goes out of business prior to delivering the service, or in the case of fraud, noncompliance with the payment brand rules. We also provide reporting to enable the merchant to monitor their daily transaction activity. They use that for purposes of financial reconciliation as well as for fraud

Pendant la première heure de notre réunion, nous entendrons Jim Baumgartner, président et chef de la direction, Moneris Solutions; Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et secrétaire générales, Moneris Solutions; et Jeff van Duynhoven, président, Services aux commerçants TD.

**Jim Baumgartner, président et chef de la direction, Moneris Solutions :** Merci de nous avoir invités à comparaître devant le comité au sujet de l'étude sur le secteur des cartes de crédit et de débit au Canada. Nous sommes heureux d'avoir l'occasion de contribuer à votre étude. Je suis Jim Baumgartner, président et chef de la direction de Moneris Solutions. Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et secrétaire générales, m'accompagne.

Moneris Solutions est une entreprise basée au Canada qui offre des services de traitement des paiements. Notre siège social est à Toronto et nous avons des bureaux à Sackville, au Nouveau-Brunswick; à Montréal, au Québec; à Calgary, en Alberta; à Vancouver, en Colombie-Britannique; et aux États-Unis. Nous offrons aux marchands canadiens et américains des solutions de cartes de crédit, de cartes de débit et de cartes-cadeaux depuis décembre 2000. Nous avons plus de 350 000 points de vente au Canada et environ 65 000 aux États-Unis.

Moneris Solutions est une coentreprise de la Banque Royale du Canada et de la Banque de Montréal. Nous offrons nos produits et services directement au marché par l'entremise de divers réseaux de vente. Nous employons environ 1 800 personnes, dont la vaste majorité au Canada. Comme notre segment est souvent l'élément le moins bien compris de l'industrie du crédit et du débit, je vais expliquer brièvement en quoi il consiste.

Premièrement, nous permettons que les commerçants acceptent les paiements électroniques au point de vente en agissant comme intermédiaire entre eux et les clients, que ce soit aux caisses enregistreuses, à une pompe à essence, à un comptoir de service ou sur un site web. Deuxièmement, lorsqu'une carte est glissée — ou insérée s'il s'agit d'une carte à puce — dans le lecteur, nous transmettons la demande d'autorisation à la société qui assure le paiement — Visa, MasterCard ou Interac — et à l'émetteur de la carte, qui renvoie un message d'autorisation que nous transmettons au commerçant au point de vente. Ainsi, le commerçant sait que le client a l'autorisation de faire ce paiement. Une fois que l'opération est autorisée par l'émetteur de la carte, le commerçant termine la transaction avec le titulaire de la carte et nous envoie une fiche de règlement, ce qui nous permet de transférer le montant dans le compte bancaire du commerçant.

La souscription est un aspect important de notre modèle opérationnel, étant donné que nous assumons le risque que le commerçant ne fournisse pas les biens ou les services qui ont été acquittés à l'avance; par exemple, si un titulaire de carte achète un billet d'avion et que la compagnie aérienne fait faillite avant de pouvoir offrir le service, ou dans les cas de fraude ou de non respect des règles établies par les sociétés de services de paiements. Nous produisons également des rapports qui aident les commerçants à surveiller leurs transactions quotidiennes, à

monitoring. Another important element of our service is exception item management, including tracing of individual cardholder questions and mediating on behalf of our merchants in case of a transaction being disputed by a cardholder.

As a whole, these components represent the payment processing value proposition. Payment processing is often the last interaction or final impression between a merchant and a customer and, therefore, has to be instant, always on and easy to operate. It is critical in enabling cash flow and, therefore, the merchant must receive the funds when and where they need them and have certainty of payment. The finality of payment feature in today's uncertain times removes an element of credit risk and eliminates the handling of large amounts of cash.

The payment processor also plays a leading role in the integrity and evolution of electronic payment networks. With the introduction of enhanced verification methodology, such as chip cards, or data security standards, such as PCI, or new card entry modes, such as contactless, the payment processor must upgrade infrastructure, which is no small task. Upgrades are capital intensive and complex undertakings. We have helped Canada maintain one of the most ubiquitous, secure and successful electronic payment networks in the world.

Our industry is subject to the increasing liabilities associated with potential data compromises. A number of recent high profile breaches in the U.S. have highlighted the real threats posed to the digital infrastructures of the payments industry. The reality is that the cost of compliance in ensuring security within the payments system is continually increasing as the threat of breaches continues to evolve.

The Canadian processing market is highly competitive. Most of North America's top processors actively market in Canada. Significant established players regularly enter the market. U.S.-based merchant processors now control a significant percentage of the Canadian market. In addition, there is a robust reseller industry that offers even more choice to merchants. Our industry is forced to compete aggressively on price and innovation to maintain our market position. At this time in the evolution of the payment card industry, card acceptance growth is roughly equivalent to that found in the regular economy. It is essentially a zero sum game with each participant striving to be the most relevant to their merchant.

Fees are negotiated with each merchant. In terms of merchant acceptance of cards, merchants make choices and do so because of the significant value derived by them from electronic payments, including avoiding costs associated with handling cash; reporting and reconciliation; finality Moneris Solutions of payment; speed

rapprocher leurs comptes et à se protéger contre la fraude. Le traitement des cas exceptionnels est aussi un aspect important de nos services; par exemple, l'acheminement des questions posées par les titulaires de cartes et la médiation au nom de nos commerçants en cas de transaction contestée par un titulaire de carte.

Globalement, ces éléments constituent le rôle de l'acquéreur. Le traitement des paiements est bien souvent la dernière interaction entre le commerçant et le consommateur. Il faut donc que cette opération soit aisée, instantanée et toujours possible. Elle est essentielle aux flux monétaires et, par conséquent, le commerçant doit recevoir l'argent où et quand il en a besoin et il faut que les paiements soient assurés. Dans la période d'incertitude économique actuelle, la finalité des paiements enlève un facteur de risque du crédit et élimine la manipulation de grosses sommes d'argent.

L'émetteur joue aussi un rôle de premier plan dans l'intégrité et l'évolution des réseaux de paiement électronique. Avec l'entrée en scène des méthodes de vérification améliorées, comme les cartes à puce, des normes renforcées de sécurité des données, comme la norme PCI, et des nouvelles techniques de lecture des cartes, comme les cartes sans contact, l'émetteur est tenu de mettre à jour son infrastructure, ce qui n'est pas une mince affaire. Ces améliorations coûtent cher et sont très complexes. Nous avons contribué à faire du réseau de paiement électronique du Canada un des plus omniprésents, des plus sûrs et des plus accomplis du monde.

Notre secteur est visé par les responsabilités accrues qui découlent de la compromission éventuelle des données. Quelques cas récents très médiatisés de bris de sécurité aux États-Unis ont mis en évidence la menace bien réelle qui plane sur l'infrastructure numérique du secteur des paiements. Les coûts associés à la sécurité des systèmes de paiement augmentent constamment, au rythme de l'accroissement des menaces de brèches.

Au Canada, le marché du traitement des paiements est fortement concurrentiel. La plupart des grands acquéreurs nord-américains sont actifs au Canada et de gros joueurs entrent régulièrement sur le marché. En fait, le marché Canadien est actuellement dominé par des acquéreurs américains. De plus, il existe un solide marché de revendeurs de services qui offre encore plus de possibilités aux commerçants. Pour garder sa position, notre secteur est forcé d'être très concurrentiel sur le plan des tarifs et de l'innovation. À l'heure actuelle, la croissance du taux d'acceptation des cartes de paiement est à peu près équivalente à ce qu'on observe dans l'économie normale. Il s'agit en fait d'un jeu à somme nulle dans lequel chaque participant s'efforce de répondre le mieux possible aux besoins des commerçants.

Les tarifs sont négociés avec chaque commerçant. Le choix des cartes acceptées relève de chaque commerçant. Accepter les cartes de crédit offre de nombreux avantages pour les commerçants : économie des coûts liés à la manipulation de grosses sommes d'argent; production de rapports; rapprochement des comptes;

and throughput at the point of sale; and increasing customer satisfaction by offering the payment method of choice to their customers.

There has been much discussion about interchange. As you may know, it is a fee that payment processors pay to card issuers. In our pricing model, it is a component of our cost of goods sold. Payment processors do not set interchange rates; we are advised of them by the payment brands. Other components of our costed goods sold include assessment fees that are paid to the payment brands as well as our costs of operating infrastructure.

There has been much discussion about the introduction of competing debit products into the Canadian market. As payment enablers, we have to invest in the infrastructure to process the acceptance products from card issuers. We expect our customers will want to be able to accept the card that the consumer presents for payment. As a result, we must enable the technical capability, build business processes, commercialize and inform and train our customers. New products attract a greater compliance burden, greater wear and tear on our devices, as well as exception item management.

We hope our remarks have been somewhat helpful in providing insights and answers to your questions, and I appreciate the opportunity to appear before you.

**The Chair:** We will hear from Mr. van Duynhoven now and then we may ask questions of whomever we want.

**Jeff van Duynhoven, President, TD Merchant Services:** I am pleased to be here today to discuss the business that I run as the president of TD Merchant Services, as part of your study into the card payment systems in Canada.

TD is the only Canadian bank that currently operates a merchant acquiring business. The reason is quite simple: We believe it is a relationship business and we appreciate having a direct and comprehensive relationship with retailers and business owners.

Payment systems are obviously a complex topic, but I am happy to do what I can to help explain the process and explicitly the role that a merchant acquirer plays within that system. While there may be specific questions on other parts of the process, I believe that the committee may or will have the opportunity to ask these questions to specific players as they come before it.

As we all know, retailers accept debit and credit cards as a method of payment from customers today. They do it because it is a simple and effective way to execute the transaction, both for the retailer and for the customer. Non-traditional retailers such as many phone, cable and hydro companies also now accept credit card payments, despite the availability of efficient alternate payment methods such as electronic bill payments or preauthorized payments direct from a customer's chequing

finalité des paiements; rapidité et débit du traitement au point de vente; augmentation de la satisfaction de la clientèle grâce aux multiples possibilités de paiement.

On a beaucoup parlé de l'interchange. Vous savez sans doute qu'il s'agit d'un montant versé par les acquéreurs aux émetteurs de cartes. Selon notre modèle de fixation des prix, ce montant fait partie de notre coût des produits vendus. Les acquéreurs n'établissent pas les taux d'interchange; ce sont les sociétés de services de paiement qui nous en avisent. Les autres composantes de notre coût des produits vendus sont les montants versés aux sociétés de services de paiement et les coûts liés au fonctionnement de notre infrastructure.

On a abondamment parlé d'ouvrir à la compétition le marché canadien des produits de débit. À titre d'acquéreurs, nous devons investir dans l'infrastructure afin de traiter les produits des émetteurs de cartes. Nous croyons que nos clients vont vouloir accepter les cartes de paiement des consommateurs. Nous devons donc nous doter de la capacité technique, établir et mettre en place des processus commerciaux et renseigner et former nos clients. Les nouveaux produits nous ajoutent un fardeau sur le plan de la compatibilité et de l'usure de nos appareils et de la gestion des cas d'exception.

Nous espérons que notre exposé guidera votre réflexion et répondra à vos questions. Je suis heureux d'avoir pu comparaître devant vous.

**Le président :** Nous allons écouter, monsieur van Duynhoven, puis nous poserons des questions à qui nous voudrons.

**Jeff van Duynhoven, président, Services aux commerçants TD :** Je suis très heureux d'être ici aujourd'hui dans le cadre de votre étude portant sur les systèmes de paiement par cartes au Canada, pour discuter de l'entreprise que je dirige à titre de président des Services aux commerçants TD.

La Banque TD est la seule banque canadienne qui exerce actuellement des activités de banque acquéreur. La raison en est toute simple : nous pensons que ce genre d'activités est une affaire de relations personnelles et nous sommes heureux d'avoir des rapports directs et étroits avec les commerçants et les propriétaires d'entreprises.

Les systèmes de paiement constituent de toute évidence un sujet complexe, mais je suis heureux de pouvoir vous expliquer de mon mieux le processus et de vous préciser le rôle qu'une banque acquéreur joue dans ces systèmes. Il se peut que vous ayez des questions précises concernant d'autres aspects du processus, mais vous aurez l'occasion de les poser aux intervenants concernés qui se présenteront devant le comité.

Comme nous le savons tous, la plupart des détaillants acceptent les cartes de débit et de crédit comme mode de paiement par leurs clients. Ils le font parce qu'il s'agit d'un moyen simple et efficace d'effectuer l'opération, tant pour le commerçant que pour le client. Les détaillants non traditionnels, tels que de nombreuses compagnies de téléphone et de câble et sociétés hydroélectriques, acceptent maintenant les paiements par carte de crédit, en dépit de la disponibilité d'autres méthodes de paiement

account. Clearly, in this case, they are accepting credit card payments because their customers want this convenience and they see value in offering that to their clients.

Of course, some retailers continue to operate as a cash-only business. Think of the quick-service restaurant businesses that accept only cash. Even this is changing today, as more and more of these businesses see value in accepting debit and credit payments, especially with the advent of contactless payment capabilities that offer the promise of a speedier checkout process.

In the most basic sense, merchant acquirers sell a service directly to Canadian retailers. We provide our customers with point-of-sale devices, the hardware that sits on the counter, and we process payments on behalf of that retailer. On the credit side, if we consider a simple example of a consumer paying for a purchase with a Visa credit card, the cashier or clerk would enter the payment amount and swipe the credit card through the payment device. The sale device then transmits that information over the Internet or a phone line to TD Merchant Services. We then validate certain parameters of the transaction and forward it on to the payment network, in this case Visa. Visa then routes that transaction to the issuing bank, regardless of where it is, to obtain authorization for that transaction.

The issuing bank either approves or declines that transaction and provides a response back to Visa. Visa then routes that response back to TD Merchant Services and the point-of-sale device will indicate to the merchant whether the transaction has been approved or declined. This entire process takes mere seconds to complete. TD Merchant Services would typically receive settlement for these transactions on the next business day and we, in turn, would then credit the merchant with the proceeds of that transaction. In our case, we typically charge the merchant the appropriate fees for processing these transactions at the end of the month. From this fee, we pay all of our expenses and pass on the appropriate interchange to Visa, which, in turn, passes it on to the issuing bank.

Interchange fees vary across the retail market and are dependent upon several variables, including the industry of the merchant, the size of the merchant, the way the transaction is processed, and the type of card that is presented for payment. It is important to stress that interchange rates are set solely by the credit card companies — that is, Visa and MasterCard — based on certain market variables which they can better explain when they appear before this committee. I will not take you through the step-by-step process for the debit card payment system, but it is similar, other than that the authorization is received directly from a financial institution as opposed to through Visa.

efficaces comme le paiement des factures par voie électronique ou les paiements directs préautorisés prélevés sur le compte-chèques du client. Il semble évident dans ce cas que l'acceptation de la carte de crédit comme mode de paiement a été dictée par le choix des clients qui recherchent la commodité et par le fait que les commerçants y trouvent leur compte.

Bien sûr, certains commerçants continuent de n'accepter que de l'argent liquide. Vous n'avez qu'à penser aux entreprises de restauration rapide. Mais cela est en train de changer aujourd'hui, puisque de plus en plus de ces entreprises constatent qu'il est avantageux pour elles d'accepter les paiements par cartes de crédit ou de débit, surtout avec l'arrivée des solutions de paiement sans contact qui offrent la promesse d'un règlement plus rapide.

Dans son sens le plus simple, la banque acquéreur vend un service directement aux détaillants canadiens. Nous offrons à nos clients des terminaux de points de vente, c'est-à-dire l'équipement que l'on pose sur le comptoir du commerce, et nous traitons les paiements pour le compte du commerçant. Au chapitre du crédit, si nous prenons l'exemple d'un consommateur qui règle ses achats avec une carte Visa, le caissier ou le commis saisit le montant du paiement et glisse la carte de crédit dans le terminal de point de vente. Le terminal de point de vente transmet ensuite l'opération au moyen de la ligne téléphonique ou d'Internet (selon la configuration du terminal du commerçant) aux Services aux commerçants TD. Nous validons certains paramètres de l'opération et la transmettons ensuite au réseau de carte, en l'occurrence à Visa. Visa achemine l'opération à la banque émettrice afin d'obtenir son autorisation.

La banque émettrice approuve ou rejette l'opération, et donne une réponse à Visa. Visa transmet cette réponse aux Services aux commerçants TD. Le terminal de point de vente indiquera alors si l'opération a été acceptée ou rejetée. Il faut à peine quelques secondes pour effectuer ce processus. Les Services aux commerçants TD doivent en général recevoir le relevé des opérations le jour ouvrable suivant et, à leur tour, ils créditent le commerçant du produit de l'opération. Dans notre cas, nous imputons généralement au commerçant les frais de traitement appropriés à la fin du mois. Nous réglons nos dépenses à partir de ces frais et nous transmettons le montant des commissions d'interchange appropriées à Visa qui, à son tour, le transmet à la banque émettrice.

Les commissions d'interchange varient d'un détaillant à l'autre et dépendent de plusieurs variables, notamment l'industrie du commerçant, la taille de son entreprise, la façon de traiter l'opération et le type de carte présentée aux fins de paiement. Il est important de souligner que les commissions d'interchange sont établies exclusivement par les sociétés de cartes de crédit — Visa, MasterCard — en fonction de certaines variables ayant trait au marché que les représentants de ces sociétés pourront certainement mieux vous expliquer lorsqu'ils se présenteront devant ce comité. Je ne m'étalerai pas sur toutes les étapes du processus de paiement par carte de débit, mais la plupart des aspects fonctionnels sont les mêmes, mise à part le fait que l'autorisation est accordée par une institution financière plutôt que par Visa.

I presented the committee in advance with a short deck that I hope will help to visualize the payment process. I would be happy to speak to that in more detail.

Going forward, I am certain we will see continued innovation in the payment space, with mobile payments and contactless payments being two examples. As well, new entrants into the debit market will likely further alter how payments are conducted in Canada. However, as these changes are introduced, history would suggest that, to be viable, any innovation needs to create value for all stakeholders in the payment value chain, whether they be issuers, consumers, merchants or acquirers. Without the acceptance of all parties involved, these innovations will likely fail.

Thank you for inviting me here today. I would be pleased to take any questions that you may have.

**The Chair:** Thank you, Mr. van Duynhoven. Ms. Glowinsky, do you have anything to add or are you being held in reserve for the tough questions?

**Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary, Moneris Solutions:** I will hold in reserve for now.

**The Chair:** Before we start with questions, I will introduce the senators who have arrived since you began your evidence: Senator Mac Harb, from Ontario, on my left; Senator Wilfred Moore, from Nova Scotia; Senator Céline Hervieux-Payette, from Quebec; and Senator Yoine Goldstein, our deputy chair, from Quebec. We have a good number of senators here on this matter of great interest.

**Senator Harb:** Thank you for your presentation. I am interested in knowing about the evolution of this market. It started with how many players? How many do we have now? Do you see room for more players? Based on your answer about whether or not you are calling on this committee to call on the government to set up a CRTC-type mechanism, where anyone can get into the market as long as everyone understands the rules of the game, do you think that deregulation or regulation is the way to go with a common denominator that everyone will need to follow?

Yesterday, Senator Fox and myself, as well as other colleagues, asked why people in the industries have come to a bunch of politicians like us to have us try to facilitate what seems to be an issue in the industry. Why can the industry not get together itself — that is, the issuers, the merchants and consumer associations representing the constituents — to set up some sort of format? Why must you run to the government?

If you were not able to do that, is it your call on the government to set up some sort of mechanism like the CRTC and say, “There are the rules as we understand them. We will set up a consultation with you and then go back and complete a report.”

J’ai offert au comité une courte présentation qui, je l’espère, vous aidera à visualiser le processus de paiement et je serais heureux d’en discuter plus en détail si vous le souhaitez.

Dans l’avenir, je suis certain que nous verrons des changements continus dans l’univers des paiements. Les nouvelles fonctionnalités de paiements mobiles et de paiements sans contact n’en sont que deux exemples. Selon toute évidence, de nouveaux venus sur le marché du débit modifieront encore davantage la manière dont les paiements sont traités au Canada. Toutefois, même si des changements seront observés, l’histoire nous a appris que pour être viable, toute innovation doit créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de la chaîne de valeur des paiements, que ce soient les émetteurs, les consommateurs, les commerçants ou les acquéreurs car, sans l’acceptation de toutes les parties concernées, cette innovation sera probablement vouée à l’échec.

Je vous remercie de m’avoir invité et le serais heureux de répondre à vos questions.

**Le président :** Merci, monsieur van Duynhoven. Madame Glowinsky, avez-vous quelque chose à ajouter ou bien si on vous garde en réserve pour les questions vraiment corsées?

**Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et secrétaire générale, Moneris Solutions :** Je n’ai rien à ajouter pour l’instant.

**Le président :** Avant de commencer la période des questions, je vais présenter les sénateurs qui sont arrivés après le début des témoignages : le sénateur Mac Harb, de l’Ontario, à ma droite; le sénateur Wilfred Moore, de la Nouvelle-Écosse; le sénateur Céline Hervieux-Payette, du Québec; le sénateur Yoine Goldstein, notre vice-président, du Québec. De nombreux sénateurs s’intéressent à cet important sujet.

**Le sénateur Harb :** Merci pour vos présentations. J’aimerais en savoir plus sur l’évolution du marché. Combien y avait-il de joueurs au début? Combien y en a-t-il maintenant? Croyez-vous qu’il y a de la place pour de nouveaux joueurs? Selon que vous souliez ou non que le comité intervienne auprès du gouvernement pour qu’il établisse un mécanisme du type CRTC, grâce auquel n’importe quel joueur a accès au marché en autant que tout le monde comprenne bien les règles du jeu, croyez-vous que la bonne marche à suivre soit la déréglementation ou la réglementation avec un dénominateur commun que tous seraient tenus de respecter?

Hier, le sénateur Fox et moi, ainsi que d’autres collègues, avons demandé pourquoi les gens de votre secteur viennent voir une bande de politiciens comme nous pour nous demander de régler un problème apparent du secteur. Pourquoi les acteurs de l’industrie, c’est-à-dire les émetteurs, les commerçants et les associations de consommateurs qui représentent la population, ne peuvent-ils pas convenir d’un format commun? Pourquoi se tourner vers le gouvernement?

Si vous n’avez pas été en mesure de le faire, voulez-vous que le gouvernement établisse un mécanisme semblable au CRTC et vous dise : « Voici les règles telles que nous les comprenons. Nous allons vous consulter et rédiger un rapport. » Ce rapport

That report would state, for example, that we want to set up a CRTC-type minimum standard. I would be interested — and I am sure colleagues would be interested — in your comments on the general terms.

**Mr. Baumgartner:** I will take a crack at that and then Mr. van Duynhoven can chip in.

To start out with, the first part of your question dealt with what the market was like, what has changed over the years and whether it has gotten less competitive, et cetera. You are spot on; the market has changed a lot over the years. When we started this company, there were, for the most part, basically Canadian-based merchant processors, in terms of providing merchant services. Back in the early 2000s, a few of the larger banks sold their businesses to U.S.-based merchant processing companies. A few other banks, including the parents of my company as well as Mr. van Duynhoven's, decided to hang on to the business because they viewed it as strategic.

As a result, over the last several years, the number of competitors in this country has grown. The share of the U.S.-based acquirers has grown. It is a very much scale business for us to compete. Our cost of transaction and getting a lot of transactions through the systems allows us to compete with some of the largest players in the world, most of which are now doing business here.

There has been a new entrant into the Canadian market pretty much every year since we started the company. From a merchant processing perspective — from my perspective — it has never been more competitive than it is right now.

In terms of how someone enters or how difficult it is to enter the market, the business itself is not overly capital intensive and there are ways to get in and offer services through other providers. Some of the U.S.-based acquirers, particularly, will allow smaller companies to sell and resell their services on their behalf. As a result of that, the merchants themselves have never been contacted more frequently in terms of alternative providers.

**Mr. van Duynhoven:** As Mr. Baumgartner mentioned, those other entrants, whom we call ISOs, independent sales organizations, are affiliated with some of my competition and do go out there and sell with some of our competitors, and have our competitors process their information on their behalf.

There are four or five major acquirers here in Canada. We have two of them here today. Global Payments, and Chase Paymentech are two significant players. Desjardins, who was before this committee previously, is also acquiring in Canada. There are also other U.S.-based players who come into the market.

I will echo what Mr. Baumgartner said: This is a very competitive business and we compete on value that we deliver to our customers. TD looks at this as a relationship that we have with our customers. We are proud of the fact that over 85 per cent of the customers that deal with TD Merchant Services are also TD business banking customers.

proposerait, par exemple, l'établissement d'une norme minimale, semblable au système du CRTC. J'aimerais savoir, et je suis sûr que cela intéresse aussi mes collègues, ce que vous pensez des modalités générales de cette norme éventuelle.

**M. Baumgartner :** Je vais essayer de répondre, et M. van Duynhoven pourra intervenir par la suite.

La première partie de votre question portait sur les débuts du marché, son évolution au fil du temps, sa compétitivité, et cetera. Vous avez mis le doigt dessus : le marché a changé énormément au fil des ans. Quand nous avons lancé notre entreprise, les services aux commerçants n'étaient pratiquement offerts que par des acquéreurs canadiens. Au début des années 2000, quelques grandes banques ont vendu leurs entreprises à des acquéreurs américains. Certaines autres banques, dont celles qui ont fondé mon entreprise et celle de M. Duynhoven, ont décidé de conserver leur part du marché, car elles le considéraient comme étant stratégique.

Par conséquent, depuis quelques années, la concurrence a augmenté au Canada. Les acquéreurs américains ont une plus grande part du marché. Ce sont nos frais de transaction et le volume d'opérations dans les systèmes qui nous permettent de faire concurrence aux plus gros joueurs du monde, dont la plupart sont maintenant actifs au Canada.

Depuis que notre entreprise existe, un nouvel acteur est entré sur le marché chaque année, en moyenne. De mon point de vue, celui de l'acquéreur, le marché n'a jamais été aussi concurrentiel qu'il ne l'est actuellement.

En ce qui concerne la façon et la difficulté d'entrer sur le marché, la prestation des services en tant que telle ne coûte pas très cher et il y a moyen d'offrir des services en passant par d'autres fournisseurs. Certains acquéreurs, surtout américains, permettent à de plus petites entreprises de revendre leurs services en leur nom. Par conséquent, les commerçants n'ont jamais été exposés à un aussi grand nombre de fournisseurs de services que maintenant.

**M. van Duynhoven :** Comme M. Baumgartner l'a mentionné, ces autres joueurs, que nous appelons les OCI, les organisations commerciales indépendantes, sont associés à certains de mes concurrents et offrent des services en leur nom, et nos concurrents traitent l'information pour eux.

Au Canada, il y a quatre ou cinq grands acquéreurs. Deux sont représentés ici aujourd'hui. Global Payments et Chase Paymentech sont deux autres gros joueurs. Desjardins, dont des représentants ont déjà comparu devant vous, est aussi un acquéreur sur le marché canadien. Il y a aussi d'autres sociétés américaines qui sont actives sur le marché.

Je suis d'accord avec M. Baumgartner : la concurrence est féroce et notre compétitivité dépend de la valeur que nos clients retirent de nos services. TD considère qu'elle a une relation avec ses clients. Nous sommes fiers que plus de 85 p. 100 des clients qui font affaire avec Services aux commerçants TD fassent aussi affaire avec Services aux entreprises TD.



For us, if we were not providing value to those merchants, they would, first of all, likely leave us and, second, it is possible they would take their banking business elsewhere. It is important for us that we provide good value for the services we provide.

**Senator Harb:** Is a CRTC, type of setup something the government should consider?

**Mr. van Duynhoven:** As Mr. Baumgartner said, this business is competitive today. I think the competitive landscape is making it competitive and fair for merchants on the level of services that acquirers deliver to those customers.

**The Chair:** You said, in terms of your competition, that there are some players that come into the market who might go to your merchants. If the merchant at that time was operating through Visa, would they say, “You really should be with MasterCard” for these reasons, or do they merely go to the merchant and say, “We can offer you a service that is cheaper than the one you are using now”? How do they attract the business?

**Mr. van Duynhoven:** It is typically the latter. One of our customers might get a phone call or a knock on the door and be asked what they are paying for the merchant services they receive and they would be told they can do better than that particular rate.

That may be true; someone may provide a better price. Alternately, it could be through different types of pricing offered. Perhaps less transparent pricing could happen.

**Senator Goldstein:** What would be different types of pricing?

**Mr. van Duynhoven:** Lower prices, first, and different types of pricing would be charges. When Visa, as an example — I am a Visa acquirer — changed its interchange rates; they changed from two rates back in April 2008 to a total of 21 different rates. They are available on the Visa.ca website; they disclose their rates.

From an acquiring perspective, we needed to change the way we priced because those rates range from 1.21 per cent to 2 per cent. Someone may say, “You have a lower ‘flash rate’” but some of the other card type transactions — because there now are 21 rates — may be added up differently. The total cost to the merchant may not be the same. It is confusing for some merchants.

TD provides great transparency on our statement. We give them a list of every single transaction they have done by card type. Therefore, if we have a higher cost for a premium card, for example, we clearly disclose the number of transactions, the dollar value of those transactions and the extra cost associated with that.

**Senator Goldstein:** Are the differentials a function of the amount of each transaction, or is the differential is a function of the nature of the card — premium or other?

**Mr. van Duynhoven:** It could be both, because this is a margin business with percentage rates. Clearly the higher the dollar value of that transaction, the more is charged. If we are charging our merchant discount rate on a percentage basis, we may be

Donc, si nos services n’offrent aucune valeur à nos clients, ceux-ci vont aller voir ailleurs et, en plus, il est possible qu’ils changent de banque. Il nous incombe donc que nos services offrent une bonne valeur.

**Le sénateur Harb :** Croyez-vous que le gouvernement devrait envisager un système semblable au CRTC?

**M. van Duynhoven :** Comme M. Baumgartner l’a dit, c’est un domaine concurrentiel. Je crois que la compétitivité du marché rend les choses équitables pour les commerçants en ce qui concerne les services que leur offrent les acquéreurs.

**Le président :** Sur le plan de la concurrence, vous avez dit que les nouveaux joueurs entrent dans le marché peuvent offrir leur services à vos clients. Si un de vos commerçants fait affaire avec Visa, par exemple, votre concurrent lui dirait-il : « Vous devriez vraiment faire affaire avec MasterCard », ou plutôt « Nous pouvons vous offrir un service moins cher que celui que vous utilisez actuellement »? Comment attirent-ils la clientèle?

**M. van Duynhoven :** C’est habituellement le deuxième. Un de nos clients reçoit une visite ou un coup de téléphone, on lui demande combien il paie pour ses services aux commerçants et on lui offre un meilleur prix.

Il se peut que quelqu’un puisse offrir un meilleur prix. Par contre, il se peut que la tarification ne soit pas la même. Il se peut que les prix soient moins transparents.

**Le sénateur Goldstein :** En quoi consisterait une tarification différente?

**M. van Duynhoven :** Des prix plus bas, avant tout. Les frais de service aussi. Quand Visa, par exemple — je suis acquéreur pour Visa —, a changé ses taux d’interchange en avril 2008, le nombre de taux différents est passé de deux à 21. Ils sont expliqués sur le site web Visa.ca. Les taux sont divulgués.

Du point de vue de l’acquéreur, nous avons dû changer notre tarification puisque ces taux varient de 1,21 p. 100 à 2 p. 100. Quelqu’un pourrait offrir un meilleur taux de base, mais pour certains autres types d’opérations — il y a maintenant 21 taux différents —, les taux s’additionnent peut-être différemment. Le coût total pour le commerçant n’est peut-être pas le même. Certains commerçants ne s’y retrouvent pas.

Les relevés de TD sont très transparents. Toutes les opérations, par type de carte, y sont énumérées. Donc, si nous avons un taux plus élevé pour les cartes premium, par exemple, nous indiquons clairement le nombre d’opérations, la valeur totale de ces opérations et les coûts y afférents.

**Le sénateur Goldstein :** Est-ce que les différences ce prix sont fonction de la valeur de chaque opération ou de la nature de la carte — premium ou autre?

**M. van Duynhoven :** Les deux sont possibles, car notre domaine est fondé sur des marges et des pourcentages. Évidemment, plus le montant de l’opération est élevé, plus les frais sont élevés. Si nous accordons à un commerçant un taux

comfortable taking a lesser margin on a bigger transaction than we are on a smaller transaction because there is an element of fixed costs that need to be allocated over that basis.

**Mr. Baumgartner:** There are other components, as well. There may be a merchant statement fee or a terminal rental fee. There are a whole bunch of different components to the overall cost of doing business, of which the largest by far are the fees that Mr. van Duynhoven alluded to.

**The Chair:** Mr. van Duynhoven said the merchants sometimes find it confusing. I venture to say that they are not the only group who finds it confusing.

**Senator Massicotte:** I have a supplemental. From my understanding, it is people like yourself that negotiate the terminal fees. It is not done by the brand cards, such as Visa or MasterCard?

**Mr. Baumgartner:** That is correct.

**Senator Massicotte:** Is it you who decides and negotiates with the Visas of this world to decide how much they receive and how much the bank receives?

**Mr. Baumgartner:** No, we do not. Those rates are set by Visa and MasterCard and then Amex would negotiate the fees directly with the merchant. On average, Amex would tend to be more expensive.

**Senator Massicotte:** Therefore, you have a set fee determined by Visa to decide what they will charge for the brand name and each institution decides what percentage the issuer wants. Is that also set?

**Mr. Baumgartner:** No, that is set, as well. The interchange is a flow-through.

**Senator Massicotte:** You have those fixed costs. All you can negotiate is your processing costs. You take those two others, add your costs and that is what is charged the merchant.

**Mr. Baumgartner:** Essentially, that is correct.

**Senator Massicotte:** It is not the Visas of this world who go to see the merchants, it is you.

**Mr. van Duynhoven:** The example that I handed out with the deck I provided beforehand gave an illustrative example. I think it was the same example the Department of Finance used earlier: The \$2 for a \$100 transaction. Visa or MasterCard sets the interchange rates. In that particular example, it is \$1.50. That is collected by the acquirer and paid to Visa. Visa then funnels that to the appropriate issuer because they would deal with multiple issuers, potentially including international issuers, as well.

**Senator Massicotte:** Of the 100 per cent that Visa charges, how much goes to Visa and how much to the issuer?

**Mr. van Duynhoven:** All of it goes to the issuer. Visa does not make its money by interchange. Its charge fees to acquirers. Out of that 50 cents in the example, we have fees that we pay to the

réduit, nous sommes plus disposés à accepter une marge de profit plus mince sur une grosse transaction que sur une petite, puisqu'il y a des frais fixes dont il faut tenir compte.

**M. Baumgartner :** Il y a aussi d'autres éléments. Il peut y avoir des frais pour les relevés ou pour la location des terminaux. Le coût total est composé d'une multitude d'éléments différents, dont les principaux sont ceux auxquels M. van Duynhoven a fait référence.

**Le président :** M. van Duynhoven a dit que les commerçants, parfois, ne s'y retrouvent plus. J'irais même jusqu'à dire qu'ils ne sont pas les seuls.

**Le sénateur Massicotte :** J'ai une autre question. Je crois comprendre que ce sont les gens comme vous qui négocient les frais de location des terminaux. Ce ne sont pas les sociétés de cartes de crédit, comme Visa ou MasterCard, qui s'en chargent, est-ce exact?

**M. Baumgartner :** Vous avez raison.

**Le sénateur Massicotte :** Donc, vous négociez avec Visa et les autres pour déterminer combien elles reçoivent et combien les banques reçoivent?

**M. Baumgartner :** Non. Ces taux sont fixés par Visa et MasterCard. Amex négocie directement les frais avec les commerçants. En moyenne, Amex coûte plus cher.

**Le sénateur Massicotte :** Donc, les frais sont fixés par Visa et chaque institution bancaire décide quel pourcentage l'émetteur obtient. Ce pourcentage est-il fixe lui aussi?

**M. Baumgartner :** Ce pourcentage est fixe. L'interchange est un transfert.

**Le sénateur Massicotte :** Les coûts sont fixes. Tout ce que vous pouvez négocier, c'est vos frais de traitement. Vous prenez les deux autres frais, ajoutez vos frais de traitement, et c'est ce total que vous réclamez des commerçants.

**M. Baumgartner :** En gros, c'est ça.

**Le sénateur Massicotte :** Ce ne sont pas Visa et les autres qui traitent avec les commerçants, c'est vous.

**M. van Duynhoven :** Dans les documents que je vous ai remis, il y a un exemple qui illustre bien la situation. Je crois que c'est le même exemple que le ministère des Finances a donné plus tôt : 2 \$ pour une opération de 100 \$. Visa ou MasterCard établit le taux d'interchange, soit 1,50 \$ dans ce cas précis. C'est ce montant que l'acquéreur reçoit et verse à Visa. Visa le transmet ensuite à l'émetteur approprié, puisqu'elle fait affaire avec de nombreux émetteurs, dont sans doute des émetteurs internationaux.

**Le sénateur Massicotte :** Quelle partie du montant imputé par Visa est conservée par Visa et quelle partie va à l'émetteur?

**M. van Duynhoven :** La totalité va à l'émetteur. Visa ne fait aucun profit sur l'interchange. Elle réclame ses frais aux acquéreurs. Nous payons les sociétés de cartes de crédit pour

card company for access to their network and access to the brand. They also charge fees to the issuers. I am not familiar with the quantum of those fees, but they do charge fees to both parties.

**Senator Massicotte:** Therefore, the only thing the issuer decides is the terms and conditions of his credit, the interest rate, is that right?

**Mr. van Duynhoven:** Correct. The features and benefits of the card itself — the interchange rate — is established by the issuer.

**The Chair:** One supplement cuts into your time, you understand.

**Senator Moore:** That is fine. I just want to follow up. There is a merchant statement fee and I think Mr. Baumgartner also mentioned the terminal rental fee. You do set some of these things, right?

**Mr. Baumgartner:** Yes.

**Senator Moore:** These are over and above the \$1.50, as shown in the presentation deck.

**Mr. Baumgartner:** That is correct.

**Senator Ringuette:** Thank you for bringing clarification to these issues.

It is interesting that Visa and MasterCard set the fees that you charge and you enter into the contractual agreement with the small- and medium-sized enterprises. Is it possible for you to supply an example of one of your contractual agreements with a business?

**Mr. Baumgartner:** Certainly, we would be happy to provide that.

**Mr. van Duynhoven:** Yes, and we as well would be happy to do that.

**Senator Ringuette:** Thank you.

We have heard that there are some rules applied to the contract. For instance, that a merchant cannot advertise the cost of using a credit card, or any discount that might be available for payment in cash. Can you confirm that rule?

**Ms. Glowinsky:** I will speak for Moneris Solutions only and Mr. van Duynhoven will speak for TD Merchant Services. In our agreement, a merchant can offer a discount if a customer wants to pay in cash. Visa and MasterCard, who will speak to this when before the committee, have a prohibition on charging an additional fee if someone wants to pay with a Visa card or MasterCard.

**Senator Ringuette:** That is the reverse of the scenario I asked about.

**Ms. Glowinsky:** They do not prohibit a discount for cash payment.

accéder à leur réseau et pour utiliser leur marque de commerce. Elles réclament aussi des frais des émetteurs. Je ne suis pas au courant des proportions, mais elles réclament des frais des deux parties.

**Le sénateur Massicotte :** Donc, tout ce que l'émetteur établit, ce sont les modalités de son crédit, le taux d'intérêt. Ai-je raison?

**M. van Duynhoven :** C'est exact. Les caractéristiques et les avantages de la carte elle-même — le taux d'interchange — sont établis par l'émetteur.

**Le président :** Je vous rappelle qu'une question complémentaire réduit votre temps de parole.

**Le sénateur Moore :** Pas de problème, je veux intervenir maintenant. Il y a des frais pour les relevés des commerçants et je crois que M. Baumgartner a aussi mentionné des frais de location des terminaux. J'ai bien raison?

**M. Baumgartner :** Oui.

**Le sénateur Moore :** Ces frais s'ajoutent au 1,50 \$, comme l'indique le document de présentation.

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

**Le sénateur Ringuette :** Merci d'avoir clarifié cela pour nous.

Il est intéressant de voir que Visa et MasterCard établissent les frais que vous réclamez et que vous signez des contrats avec les petites et moyennes entreprises. Vous serait-il possible de donner un exemple de contrat avec une entreprise?

**M. Baumgartner :** Certainement, nous serions heureux de vous en fournir un.

**M. van Duynhoven :** Oui, nous aussi, sans problème.

**Le sénateur Ringuette :** Merci.

On nous a dit que certaines règles sont indiquées dans les contrats. Par exemple, un commerçant ne peut divulguer le coût d'utilisation d'une carte de crédit ni indiquer un éventuel rabais lié au paiement en espèces. Pouvez-vous confirmer qu'une telle règle existe?

**Mme Glowinsky :** Je ne parlerai qu'au nom de Moneris Solutions et M. van Duynhoven parlera au nom de Services aux commerçants TD. Aux termes de nos contrats, les commerçants peuvent offrir un rabais aux clients qui souhaitent payer en espèces. Visa et MasterCard, qui aborderont le sujet lorsqu'elles comparaitront devant le comité, interdisent l'ajout de frais aux clients qui veulent payer avec une carte Visa ou MasterCard.

**Le sénateur Ringuette :** C'est l'inverse de ce que j'ai dit.

**Mme Glowinsky :** Elles n'empêchent pas les commerçants d'offrir un rabais aux clients qui paient en espèces.

**Senator Ringuette:** You raised the issue of Visa and MasterCard establishing the rules. You are the interface with Visa and MasterCard for the business community so the rules that they fix have to be included in your contract. Is that correct?

**Ms. Glowinsky:** That is correct.

**Senator Ringuette:** You are confirming, in a way, that the business community cannot advertise a discount price for payment in cash.

**Ms. Glowinsky:** They can offer a discount for cash payment but they cannot say, I will charge you extra if you pay by Visa or MasterCard.

**The Chair:** Could we find out if TD Merchant Services operates on the same basis?

**Mr. van Duynhoven:** There is no clause in our contract that prohibits a cash discount or the advertising of any cash discount. Any merchant is welcome to offer and advertise a discount for cash payment. We would welcome them as a client.

**Senator Ringuette:** In your specific case.

**Mr. van Duynhoven:** Yes, for TD Merchant Services. I cannot speak for other contracts with other acquirers.

**Senator Ringuette:** You are two of the major players in the Canadian market. What is your current share of the Canadian market?

**Mr. Baumgartner:** We have about 34 per cent to 35 per cent of the Canadian merchants.

**Mr. van Duynhoven:** I believe that Mr. Baumgartner mentioned in his opening remarks a figure of 300,000 customers. We have about 116,000 to 117,000 customers, so we are smaller. Mr. Baumgartner is the big player in the market, but we will all try to catch up to him.

**The Chair:** Together, your shares are just under 50 per cent of the market.

**Mr. van Duynhoven:** Our share is about 15 per cent to 17 per cent.

**Mr. Baumgartner:** The next largest would be Global Payments, in Atlanta, Georgia.

**Senator Massicotte:** What percentage of the market share do they have?

**Mr. Baumgartner:** My guess is about 28 per cent or so. Chase Paymentech, from New York, has a goodly sized share as well.

**Senator Moore:** What is the percentage held by Chase Paymentech?

**Mr. van Duynhoven:** It is about the same as our share.

**Mr. Baumgartner:** It varies.

**Senator Goldstein:** Are you still owned by the Bank of Montreal?

**Le sénateur Ringuette :** Vous avez dit que Visa et MasterCard établissent les règles. Vous êtes l'intermédiaire entre Visa et MasterCard et les entreprises. Donc, leurs règles doivent être stipulées dans vos contrats. Est-ce exact?

**Mme Glowinsky :** Exact.

**Le sénateur Ringuette :** Vous confirmez donc que les entreprises ne peuvent pas annoncer un rabais pour les paiements en espèces.

**Mme Glowinsky :** Elles peuvent offrir un rabais pour les paiements en espèces, mais elles ne peuvent pas dire qu'elles vont vous faire payer plus cher si vous réglez vos achats avec Visa ou MasterCard.

**Le président :** Et est-ce que Services aux commerçants TD fonctionne de la même façon?

**M. van Duynhoven :** Rien dans nos contrats n'interdit aux commerçants d'offrir un rabais pour les paiements en espèce, ni même d'en faire la promotion. Les commerçants sont libres d'offrir un rabais et de l'annoncer. Nous serions heureux de les compter parmi nos clients.

**Le sénateur Ringuette :** En ce qui vous concerne.

**M. van Duynhoven :** Oui, en ce qui concerne Services aux commerçants TD. Je ne parle pas des contrats des autres acquéreurs.

**Le sénateur Ringuette :** Vous représentez deux des plus gros joueurs du marché canadien. Quelle est votre part actuelle du marché canadien?

**M. Baumgartner :** Nous faisons affaire avec 34 ou 35 p. 100 des commerçants canadiens.

**M. van Duynhoven :** Je crois que M. Baumgartner, dans sa présentation, a parlé de quelque 300 000 clients. Nous avons environ 116 000 ou 117 000 clients; nous sommes donc plus petits. M. Baumgartner a une bonne longueur d'avance et nous essayons tous de le rejoindre.

**Le président :** Donc, ensemble, vous occupez un peu moins de 50 p. 100 du marché.

**M. van Duynhoven :** Notre part est d'environ 15 à 17 p. 100.

**M. Baumgartner :** Le deuxième joueur en importance est Global Payments, d'Atlanta, en Georgie.

**Le sénateur Massicotte :** Quelle est leur part du marché?

**M. Baumgartner :** Environ 28 p. 100, je crois. Chase Paymentech, de New York, occupe aussi une bonne part.

**Le sénateur Moore :** Quelle est la part de Chase Paymentech?

**M. van Duynhoven :** Semblable à la nôtre.

**M. Baumgartner :** Cela varie.

**Le sénateur Goldstein :** Appartenez-vous toujours à la Banque de Montréal?

**Mr. Baumgartner:** Yes, we are a joint investment with the Royal Bank of Canada and the Bank of Montreal.

**Senator Ringuette:** TD Merchant Services is owned by TD Bank.

**Mr. van Duynhoven:** Yes. We are not a separate legal entity but are a part of the TD Bank.

**Senator Ringuette:** Visa and MasterCard establish the fees but you receive fees as an issuer and as a processor.

**Mr. Baumgartner:** In our case, we are a separate company. The fees that are paid are set by Visa and MasterCard, who compete against one another for a share of consumers. As well, they compete against American Express, which has a growing share in the Canadian context. The three compete against each other for the share of all credit card spending. Those fees are set and given to us. We in turn will pass on a portion of those fees to the merchant.

**Senator Ringuette:** In the debit card scenario, there is one fewer player in the process. Statistics Canada indicates that the full cost per transaction for debit card use is 12 cents, based on a break-even scenario. How can we justify that for one transaction with a credit card, which includes Visa and MasterCard, the cost is 50 cents per \$100 purchase? Your input to the process is just one less interface. How can you justify the transaction cost going from 12 cents to process a debit card payment to 50 cents for a \$100 purchase? For a \$1,000 purchase, the processing fee is much higher but the steps taken to process the transaction are the same.

How do you justify the discrepancy in fees charged for processing?

**Mr. Baumgartner:** That is a great question.

**Senator Massicotte:** For clarification, on a \$100 purchase using a debit card, the fee is 12 cents. For that same purchase using a credit card, the fee is about \$2.

**Mr. Baumgartner:** It is a little less than \$2 on average,.

**Senator Massicotte:** That is the discrepancy.

**Mr. Baumgartner:** There is quite a difference in terms of the operating infrastructure cost to process a debit card versus a credit card. For example, a debit card is basically a completed transaction and requires very little exception management on the back end. For example, if you bought an airline ticket with your debit card, the transaction goes through exactly how you alluded to it and the fee would be directionally what you alluded to earlier. If you purchased the ticket with a credit card, we would have to underwrite the purchase. Our underwriting group would look after whether the airline was solvent and whether we needed reserves. There can be disputes or fraud in respect of the transaction. Merchant fraud tends to be high on the credit card side. So it is a combination of things.

**M. Baumgartner :** Oui, nous sommes une coentreprise de la Banque Royale du Canada et de la Banque de Montréal.

**Le sénateur Ringuette :** Services aux commerçants TD appartient à la Banque TD.

**M. van Duynhoven :** Oui, nous ne sommes pas une personne morale distincte. Nous faisons partie de la Banque TD.

**Le sénateur Ringuette :** Visa et MasterCard établissent les frais, mais vous percevez ces frais à titre d'émetteur et d'acquéreur.

**M. Baumgartner :** Dans notre cas, nous sommes une entreprise distincte. Les frais sont établis par Visa et MasterCard, qui se font concurrence pour obtenir la plus grande part des consommateurs. Elles font aussi concurrence à American Express, dont la part du marché canadien est croissante. Ces trois sociétés se disputent la totalité des dépenses réglées par cartes de crédit. Ces frais sont fixes. Nous en transférons une partie aux commerçants.

**Le sénateur Ringuette :** Dans le cas des cartes de débit, il y a un maillon de moins dans la chaîne. Statistique Canada indique que le coût complet de l'utilisation de la carte de débit, par opération, est de 12 cents, si on tient compte que du seuil de rentabilité. Comment peut-on justifier que le coût de l'utilisation de la carte de crédit, comme Visa et MasterCard, soit de 50 cents par achat de 100 \$? Votre rôle n'ajoute qu'une seule étape. Comment justifiez-vous que le coût par opération soit de 12 cents pour la carte de débit et de 50 cents par achat de 100 \$ pour la carte de crédit? Pour un achat de 1 000 \$, les frais de traitement sont beaucoup plus élevés, mais le processus de traitement est le même.

Comment expliquez-vous cette différence dans les frais de traitement?

**M. Baumgartner :** Excellente question.

**Le sénateur Massicotte :** Je précise que les frais sont de 12 cents pour un achat de 100 \$ réglé avec une carte de débit. Pour le même achat réglé avec carte de crédit, les frais sont d'environ 2 \$.

**M. Baumgartner :** C'est un peu moins de 2 \$ en moyenne.

**Le sénateur Massicotte :** Voilà l'écart.

**M. Baumgartner :** Il y a une grande différence entre le traitement des cartes de crédit et des cartes de débit sur le plan des coûts d'infrastructure. Le traitement d'une carte de débit est une opération complète qui ne nécessite que très peu de traitement des exceptions. Par exemple, si vous achetez un billet d'avion avec votre carte de débit, la transaction s'effectue exactement comme vous l'avez décrit et les frais seraient exactement ceux que vous avez dits. Si vous achetez le même billet avec votre carte de crédit, nous devons assurer l'achat. Notre équipe d'assurance vérifie si la compagnie aérienne est solvable et si nous avons besoin d'un fonds de réserve. Il peut y avoir des différends ou de la fraude. Il y a plus de fraude dans le cas des cartes de crédit. Il y a donc plusieurs facteurs dont il faut tenir compte.

As we negotiate individually with merchants, they will look at their total cost of payment acceptance. They will look at debit and credit card, which are negotiated in concert. It is rare that we would state our rate for credit and then have a separate negotiation on debit. They tend to be holistic negotiations.

**Senator Ringuette:** Will there be a second round of questions?

**The Chair:** If we have time.

**Senator Ringuette:** Regardless of what you are saying, the only additional scenario here in the processing issue is Visa and MasterCard.

You raised the issue of airlines. We have provincial legislation in Ontario, Quebec and B.C. that states that airlines and tour operators must have a reserve to protect consumers. Why are you charging these industries additional fees to protect the consumer when there is already legislation and provincial funds to do this?

My further understanding is that you only pay the business, or the travel agency, or the airline, 90 days after the person has taken the trip or the flight.

**Mr. Baumgartner:** We would like that to be the case from a risk perspective. Unfortunately, from our perspective, we either settle on the same day or the day after with the vast majority of our transactions.

**Ms. Glowinsky:** The day after transaction, not the day after travel.

**Mr. Baumgartner:** That is our particular case. I think different merchant processors have different risk methodologies.

**Senator Ringuette:** I was informed that was particularly the case with Moneris Solutions.

**Mr. Baumgartner:** No; definitely not. With the vast majority of the merchants, we settle either same day or the next day. In the U.S., they tend to get settlement a day or two after they do in Canada.

Regarding your other question, this is an area where we could actually use some help from the government in some respects, because the insurance regimes that you mention do protect the cardholder for getting their services. Unfortunately, the way the process works is that we are charged the refund. If you buy an airline ticket on an airline customer of ours and charge it to either Visa or MasterCard but you did not get that flight service, you will dispute that with your card issuer. The card issuer will then charge Visa or MasterCard and Visa or MasterCard will charge us. When we go to the merchant, if they are not there to answer, then we eat that entire charge. We get the charge and pay the settlement. The insurance regime makes it almost a double whammy on the travel agency and the travel industry because they are forced to hold reserves for that regime, and in some cases the weaker ones are forced to hold reserves for us.

Dans le cadre de nos négociations, les commerçants examinent le coût total de l'acceptation des paiements. Ils comparent les cartes de crédit et les cartes de débit, qui sont négociées de concert. Il est rare que nous établissions un taux pour les cartes de crédit et que nous négociions séparément pour les cartes de débit. Les négociations sont habituellement globales.

**Le sénateur Ringuette :** Y aura-t-il une deuxième ronde de questions?

**Le président :** Si le temps nous le permet.

**Le sénateur Ringuette :** Malgré ce que vous dites, la seule étape de plus dans le processus de traitement est Visa et MasterCard.

Vous avez parlé des compagnies aériennes. En Ontario, au Québec et en Colombie-Britannique, des lois provinciales obligent les compagnies aériennes et les organisateurs de voyages à avoir un fonds de réserve pour protéger les consommateurs. Pourquoi imposez-vous des frais supplémentaires à ces entreprises pour protéger les consommateurs même si des lois provinciales le font déjà?

Je crois comprendre que vous ne payez les entreprises, les agences de voyage ou les compagnies aériennes, que 90 jours après le vol ou le voyage.

**M. Baumgartner :** Sur le plan du risque, nous aimerions que ce soit le cas. Malheureusement, pour la grande majorité de nos opérations, nous payons soit le jour même, soit le jour suivant.

**Mme Glowinsky :** Le jour suivant l'opération, pas le voyage.

**M. Baumgartner :** C'est notre situation. Je crois que d'autres acquéreurs ont d'autres méthodes quant au risque.

**Le sénateur Ringuette :** On m'a dit que c'était surtout vrai pour Moneris Solutions.

**M. Baumgartner :** Non, pas du tout. Dans la grande majorité des cas, nous payons le jour même ou le lendemain. Aux États-Unis, le paiement se fait habituellement un jour ou deux plus tard qu'au Canada.

Pour répondre à votre autre question, c'est un domaine où le gouvernement pourrait nous donner un coup de main à certains égards, car les régimes d'assurance dont vous avez parlé protègent bel et bien les titulaires de cartes. Malheureusement, le remboursement nous est imputé. Le système fonctionne ainsi. Si vous achetez un billet d'avion d'un de nos clients au moyen d'une carte Visa ou MasterCard, mais que vous ne recevez pas le service en question, vous allez contester auprès de l'émetteur de la carte. L'émetteur va ensuite refiler la facture à Visa ou MasterCard, qui nous la refilent à leur tour. Puis nous nous adressons au commerçant, mais si personne ne répond, nous assumons la totalité du montant. Nous assumons le montant de l'achat et celui du règlement. Le régime d'assurance est presque un double fardeau pour le secteur du voyage, car les agences sont tenues d'avoir un fonds de réserve pour ce régime et, dans certains cas, les plus petites agences doivent aussi avoir un fonds de réserve pour nous.

**Ms. Glowinsky:** To add some clarification, for the airline industry, there is no regime in place; it is particular to the tour operator. Furthermore, it is only in certain provinces. As Mr. Baumgartner pointed out, if the tour operator fails and that charge comes back through to us and the tour operator is not there, we will have to fund that. For us to go and then claim against those funds — and we have been in that boat before — has been challenging. We have had ongoing dialogue, particularly in Quebec and in Ontario, with the provincial folks who are in charge of that. We would welcome a further dialogue because we work closely with the travel industry.

For about five years now, we have been trying to resolve this issue where we cannot necessarily attack the funds. We are funding it but we cannot get to the funds that are being set aside. We tell merchants, “We need to figure out a way so that we can be protected, because we end up funding those costs.”

**Mr. van Duynhoven:** I wish to make a small comment on Senator Ringuette’s comments.

I want to clarify the issue of the fees. The example the senator used was 50 cents for a \$100 transaction and 12 cents for a debit transaction. Our average debit transaction is in the neighbourhood of \$40. The averages work. If you were to look at this as a level playing field, and if you were to increase that \$40 amount and say that the average transaction was \$100, that would be two and a half times or 30 cents compared to the 50 cents. That is an illustrative example in that particular case. As Mr. Baumgartner said, the difference between a credit card and a debit card is fraud and the risk that accrues back to the acquirer, which we have and which does not exist with debit.

We need to be careful. If you took that down to a \$40 transaction, at 50 basis points that would be 20 cents for a \$40-transaction that is the average debit transaction at 12 cents. We need to be careful that we are comparing apples to apples.

**Senator Ringuette:** We were, because if you look at \$100 purchase on a credit card, the merchant fee would be, as in the example provided by the Department of Finance, a \$2 fee. However, if it was a debit card, it would be probably a 12-cent fee.

The question is: How can you reconcile those major differences? I am sorry, Mr. Chair. I could talk for days and days about this.

**Senator Massicotte:** I am now mixed up.

To clarify, I understood that the average debit cost per transaction is 12 cents and that the average percentage on credit cards is close to 2 per cent, whether it is a transaction for \$40 or for \$100. You seem to suggest that is not accurate.

**Mr. van Duynhoven:** I was trying to explain that if you were trying to equate a \$40 credit card transaction.

**Senator Massicotte:** That would cost you 80 cents, for example, and the other one is 12 cents.

**Mme Glowinsky :** Je veux préciser que, pour les compagnies aériennes, il n’y a aucun régime. Cela ne concerne que les organisateurs de voyages et seulement dans certaines provinces. Comme M. Baumgartner l’a souligné, si l’organisateur de voyage ne peut pas offrir le service et disparaît, il nous incombe de rembourser le montant. Récupérer cet argent n’est pas chose facile. Nous en savons quelque chose. Nous sommes en communication avec les autorités provinciales qui sont en charge de cela, notamment au Québec et en Ontario. Nous aimerions approfondir ce dialogue, étant donné que nous travaillons de près avec le secteur du voyage.

Depuis environ cinq ans, nous tentons de régler ce problème. Nous remboursons l’argent, mais nous n’avons pas accès aux fonds qui sont mis de côté. Nous disons aux commerçants que nous devons trouver une façon de nous protéger, car en fin de compte, c’est nous qui payons ces montants.

**M. van Duynhoven :** J’aimerais réagir à ce qu’a dit le sénateur Ringuette.

Je veux préciser quelque chose au sujet des frais. Le sénateur a donné l’exemple des frais de 50 cents pour un achat de 100 \$ réglé par carte de crédit et de 12 cents pour la carte de débit. En moyenne, les achats réglés par carte de débit s’élèvent à une quarantaine de dollars. Les moyennes fonctionnent. Si on prend des montants égaux, donc si on fait passer l’achat par carte de débit de 40 \$ à 100 \$, on multiplie les frais par 2,5 et on obtient 30 cents, par opposition à 50 cents pour la carte de crédit. C’est un exemple qui illustre bien ce dont on parle. Comme l’a dit M. Baumgartner, la différence entre la carte de crédit et la carte de débit est le risque de fraude que doit assumer l’acquéreur, ce qui n’existe pas dans le cas du débit.

Il faut faire attention. Si on compare les frais associés à des achats de 40 \$, les frais de 50 cents passent à 20 cents, comparativement à 12 cents pour l’achat moyen par carte de débit, qui est de 40 \$. Il faut comparer des pommes avec des pommes.

**Le sénateur Ringuette :** C’est pourtant ce que nous avons fait, car pour un achat de 100 \$ réglé par carte de crédit, comme dans l’exemple donné par le ministère des Finances, les frais imputés au commerçant sont de 2 \$. Pourtant, pour le même achat réglé par carte de débit, les frais seraient probablement de 12 cents.

Comment expliquez-vous cette énorme différence? Excusez-moi, monsieur le président, je pourrais parler de ce sujet pendant des jours.

**Le sénateur Massicotte :** Je suis un peu perdu.

Je pensais que les frais moyens pour les opérations par carte de débit étaient de 12 cents et que les frais moyens pour les cartes de crédit étaient de près de 2 p. 100, peu importe que le montant de l’achat soit de 40 \$ ou de 100 \$. Vous semblez dire que ce n’est pas le cas.

**M. van Duynhoven :** J’essayais d’expliquer quels seraient les frais pour un achat de 40 \$ par carte de crédit.

**Le sénateur Massicotte :** Les frais seraient de 80 cents dans un cas et de 12 cents dans l’autre.

**Mr. van Duynhoven:** Yes, but I am talking about the acquirer portion, though.

**Senator Massicotte:** I agree; I understand your point.

**Mr. van Duynhoven:** I understand the merchant cost, but there is the piece that the acquirer controls.

**Senator Massicotte:** I appreciate that. You are talking about your portion only.

**Mr. van Duynhoven:** Yes. That is all we can control.

**Senator Massicotte:** I appreciate that. Therefore, Senator Ringuette's summary is probably accurate.

Be that as it may, you give a big explanation about why the different costs of debit cards and credit cards are what I call sale charge backs, or fraud, or refunds. The user of a credit card is 30 days to say but I did not buy that service. Is that a big number? What is the annual cost — and, you probably have a better name — of those sales charge backs per year? What would the number be in your case?

**Mr. Baumgartner:** In our case, it is millions of dollars.

**Senator Massicotte:** How many millions?

**Ms. Glowinsky:** It would depend if we had a large insolvency. In a particular year where we had a lot, it would be much larger.

**Senator Massicotte:** For an average of five years, what would it be?

**Mr. Baumgartner:** I would have to get back to you on that.

**The Chair:** Would you do so?

**Senator Massicotte:** Do you know the number for the industry? We were told yesterday that fraud, which includes sale charge back, is \$500 million a year.

**Ms. Glowinsky:** That is accurate.

**Senator Massicotte:** That includes the sale charge backs for which you cannot get refunded?

**Ms. Glowinsky:** No. That is broad.

**Mr. van Duynhoven:** That is number is what the issuer side is absorbing. The numbers I heard were \$400 million for credit cards and \$100 million for debit cards, roughly.

**Senator Massicotte:** Including sale charge backs or fraud only?

**Mr. van Duynhoven:** No. That would be what the acquirers absorb. That would not include that piece because, as Mr. Baumgartner says, that is extra.

**Senator Massicotte:** These numbers look big, but you have \$212 billion per year of transaction in credit cards. There is a sense of relativity I want to put to that.

You allow merchants to advertise cash discounts, but I look at the summary of Visa charge back and there is a significant difference to merchants whether they use a gold card or infinite

**M. van Duynhoven :** Oui, mais je ne parlais que de la portion de l'acquéreur.

**Le sénateur Massicotte :** Ça va, je comprends ce que vous dites.

**M. van Duynhoven :** Je suis conscient des frais pour les commerçants, mais l'acquéreur ne décide que d'une partie.

**Le sénateur Massicotte :** Je comprends, vous ne parlez que de votre portion.

**M. van Duynhoven :** Oui, il n'y a que cela que nous pouvons établir.

**Le sénateur Massicotte :** Je comprends. Donc, le résumé du sénateur Ringuette est probablement exact.

Cela dit, vous nous avez expliqué longuement pourquoi les frais liés aux cartes de crédit et aux cartes de débit varient : c'est à cause des remboursements, de la fraude ou des effets contrepassés. Le titulaire d'une carte de crédit a 30 jours pour déclarer qu'il n'a pas acheté tel ou tel produit ou service. Est-ce que la valeur de ces effets contrepassés, si c'est le bon terme, est très élevée? Quel en est le coût annuel, dans votre cas?

**M. Baumgartner :** Dans notre cas, des millions de dollars.

**Le sénateur Massicotte :** Combien de millions?

**Mme Glowinsky :** Cela dépend du nombre de cas d'insolvabilité. Si, une année, l'insolvabilité est grande, le montant sera beaucoup plus élevé.

**Le sénateur Massicotte :** Quelle en serait la moyenne sur cinq ans?

**M. Baumgartner :** Je devrai vérifier.

**Le président :** Ce serait bien aimable de votre part.

**Le sénateur Massicotte :** Connaissez-vous les chiffres pour l'industrie? On nous a dit hier que la fraude, qui comprend les effets contrepassés, se chiffre à 500 millions de dollars par année.

**Mme Glowinsky :** C'est exact.

**Le sénateur Massicotte :** Est-ce que cela comprend les effets contrepassés que vous ne pouvez pas vous faire rembourser?

**Mme Glowinsky :** Non, c'est un chiffre brut.

**M. van Duynhoven :** Ce montant équivaut à ce que les émetteurs épongent. Je crois que les montants sont de 400 millions de dollars pour les cartes de crédit et de 100 millions de dollars pour les cartes de débit.

**Le sénateur Massicotte :** Effets contrepassés compris, ou seulement pour la fraude?

**M. van Duynhoven :** Non, c'est ce que les émetteurs absorbent. Cet élément n'est pas inclus, car c'est un supplément, comme l'a expliqué M. Baumgartner.

**Le sénateur Massicotte :** Ces chiffres semblent élevés, mais les achats totaux par carte de crédit par année s'élèvent à 212 milliards de dollars. Je voulais seulement relativiser.

Vous permettez que les commerçants annoncent des rabais pour les paiements en espèces. Pourtant, je regarde le résumé des frais de Visa et je vois une différence importante pour les



card or other commercial products. It could easily be half a percentage point different, which is a lot to merchants. Does the merchant have the right to say, "I refuse your Visa gold card but give me your Visa regular card."

**Mr. Baumgartner:** No. Amex, Visa and MasterCard rules would not allow that. Therefore, we are not allowed, either.

**Senator Massicotte:** Could he say, "Do not give me your credit card; give me your debit card instead?"

**Mr. Baumgartner:** They could suggest that. An alternative for a merchant — and we do see this in some of our customers — is steering the customer to a lower cost product. They use rewards or loyalty to do that. That is not an uncommon practice as well.

**Senator Massicotte:** That is not offensive to the agreement they sign with you?

**Mr. Baumgartner:** No. The retailer has the right to suggest that debit is better.

**Senator Massicotte:** They cannot refuse a Visa card, even one with higher fees?

**Mr. Baumgartner:** That is correct.

**Senator Massicotte:** I accept your assumption that there is a competitive environment for merchant processors or acquirers. You have four or five players. That is not a lot, but you can argue that it is competitive in nature. I buy into your arguments that credit cards have significant value to our society from an economic point of view, flexibility and use of credit.

I have some problem with the brands names. There is a lot of competition on the issuer side. There are over 200 cards. However, you must admit that MasterCard and Visa control a high percentage of brand name products. That is significant. Meanwhile, the poor little merchant does not have much choice. He has you knocking at his door. You have a set cost from Visa and MasterCard that is non-negotiable as far as the merchant is concerned. How do the merchants get fair value? How can they have a fair bargaining process when they are caught? That 2 per cent is a lot for them, but they do not want to lose a sale. Merchants rarely refuse credit.

As we see in the world, there is a significant problem in many countries with the non-competitive nature of the Visa and MasterCard brand name products. How do you manoeuvre into a fair bargaining situation?

The question is very good: There is a difference of product between a debit card and credit card and we acknowledge that. However, is a \$100 transaction equal to \$1.88? It is a significant difference. I am not sure the competitive nature allows us to get full value for the increased costs from that Visa credit card.

commerçants si les clients utilisent une carte « or » ou une carte « illimitée » ou d'autres types de produits du genre. L'écart est facilement d'un demi-point de pourcentage, ce qui est beaucoup pour les commerçants. Le commerçant a-t-il le droit de dire : « Je refuse votre carte Visa or, mais j'accepte votre carte Visa ordinaire »?

**M. Baumgartner :** Non, les règles d'Amex, de Visa et de MasterCard ne le permettent pas. Donc, nous n'avons pas le droit de le faire non plus.

**Le sénateur Massicotte :** Un commerçant pourrait-il dire « donnez-moi votre carte de débit au lieu de votre carte de crédit »?

**M. Baumgartner :** Il pourrait le proposer. Certains commerçants — et on le voit parfois chez nos clients — incitent le client à acheter un produit moins cher en utilisant un système de points ou de primes. C'est une pratique assez répandue.

**Le sénateur Massicotte :** Cela ne va pas à l'encontre du contrat qu'ils signent avec vous?

**M. Baumgartner :** Non, les détaillants ont le droit de dire qu'ils préfèrent les paiements par carte de débit.

**Le sénateur Massicotte :** Mais ils ne peuvent pas refuser une carte Visa, même une dont les frais seraient plus élevés?

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

**Le sénateur Massicotte :** J'accepte que vous disiez que le marché est concurrentiel pour les acquéreurs. Il y a quatre ou cinq gros joueurs, ce qui n'est pas beaucoup, mais on pourrait dire que ce milieu est concurrentiel. J'accepte vos arguments selon lesquels les cartes de crédit sont très utiles à notre société sur le plan de l'économie, de la souplesse et de l'utilisation du crédit.

Je trouve que les produits de marque sont problématiques. La compétition est féroce du côté des émetteurs. Il y a plus de 200 cartes. Force est cependant d'admettre que MasterCard et Visa détiennent un fort pourcentage des produits de marque. Ce n'est pas négligeable. Or, le pauvre petit commerçant n'a pas vraiment le choix. Vous frappez à sa porte. De son point de vue, Visa et MasterCard vous imposent des frais non négociables. Comment les commerçants peuvent-ils obtenir une juste valeur? Comment le processus de négociation peut-il être équitable s'ils n'ont pas de marge de manœuvre? Ces 2 p. 100 représentent beaucoup d'argent pour eux, mais ils ne veulent pas perdre une vente. Les commerçants refusent rarement de vendre à crédit.

Nous constatons que la nature non concurrentielle des produits de marque Visa et MasterCard constitue un gros problème dans de nombreux pays. Comment pouvez-vous réussir à vous engager dans un processus de négociation équitable?

C'est une très bonne question. Nous reconnaissons que les cartes de débit et les cartes de crédit ne sont pas le même produit. Toutefois, est-ce qu'une transaction de 100 \$ est équivalente à une transaction de 1,88 \$? Il y a là une grande différence. Compte tenu des coûts additionnels de la carte de crédit Visa, je ne suis pas certain si la concurrence nous permet d'en avoir pour notre argent.

**Mr. Baumgartner:** It is a great question. When we started the business back in 2001, there were of one or a couple of interchange levels — the rates you are referring to — the cost of goods sold.

Therefore, we are sort of like a gas retailer. Instead of having only unleaded gas, now there are different types of gas being offered. Consequently, our prices have changed and there are different mixes for premium gas, et cetera. Overall, those costs have gone up. From a merchant perspective, I believe they have gone up less than the rate of inflation; so our average rate has gone up but not as aggressively as inflation.

Part of that component is the mix of transactions. I do not know if you have corporate cards, for example, or government cards for travel that you use. Those have become more popular and those tend to be more expensive because they do not revolve — you have to pay those off. In order to compete with American Express in that particular market, Visa and MasterCard have had to have an interchange level for governments and corporations that are competitive with American Express. Amex had the whole market probably 15 years ago. Now, with a differentiated interchange, it is an example of competition was inspired.

The other new emergence is Internet transactions, which tend to be more risky. Those have more fraud and, therefore, they cost a little more. As the mix of Internet transactions has gone up, the weighted average cost of interchange has gone up, as well.

**Senator Massicotte:** You made a comment that the increase has been less than inflation. Are you talking about the percentage as having gone up less than inflation?

**Mr. Baumgartner:** The cost to the merchant, from our average portfolio, the percentage has gone up certainly less than inflation.

**Senator Massicotte:** Why would it go up at all because it is a percentage of retail sales? Retail sales go up with inflation automatically.

**Mr. Baumgartner:** The difference between what we charge the merchant and our cost of the goods sold has come down since we started the company. It has come down quite a bit.

**Senator Massicotte:** Anecdotally, you said governments or certain corporations have been able to negotiate a better deal and get the interchange. That seems to suggest in a pretty conclusive manner there is a lack of competition. When the bargain power is fair, it looks like you can get a lower interchange. The poor little merchant is obviously paying a higher rate because he is not the Canadian government and cannot negotiate a better deal.

**M. Baumgartner :** C'est une excellente question. Lorsque nous avons fondé l'entreprise en 2001, il n'existait qu'un ou deux niveaux d'interchange — les taux dont vous parlez —, déterminés en fonction du coût des biens vendus.

Par conséquent, nous sommes un peu comme un détaillant d'essence. Au lieu d'offrir seulement de l'essence sans plomb, nous offrons d'autres genres d'essence. Nos prix ont donc changé et il existe différents produits, notamment l'essence super. En général, ces prix ont augmenté. Les frais de service du commerçant ont augmenté, mais je ne crois pas que cela ait été de façon aussi dramatique que le taux d'inflation, en moyenne.

La diversité des types de transaction est l'un des facteurs qui a contribué à cette hausse. Je ne sais pas si vous utilisez des cartes de crédit d'entreprise, par exemple, ou des cartes de crédit du gouvernement pour payer vos déplacements. Elles sont devenues très populaires et tendent à coûter plus cher parce qu'elles ne sont pas renouvelables : il faut les payer. Afin de pouvoir faire concurrence à American Express sur ce marché, Visa et MasterCard ont été obligées d'établir un taux d'interchange différent pour les gouvernements et les entreprises. Amex monopolisait ce marché il y a quinzaine d'années. Maintenant, en raison de la diversification des interchanges, il s'agit d'un exemple de nouvelle concurrence.

L'autre nouveau facteur, c'est l'émergence des transactions sur Internet, qui tendent à comporter davantage de risques. Il y a plus de fraude dans ce genre de transactions, alors les frais sont plus élevés. Puisque plus de transactions sont effectuées sur Internet, la moyenne pondérée des frais d'interchange a aussi augmenté.

**Le sénateur Massicotte :** Vous avez dit que l'augmentation des frais a été inférieure à celle du taux d'inflation. Voulez-vous dire que le taux a moins augmenté que le taux d'inflation?

**M. Baumgartner :** En moyenne, l'augmentation du taux que le commerçant doit payer est inférieure à celle du taux d'inflation, sans nul doute.

**Le sénateur Massicotte :** Pourquoi devrait-il y avoir la moindre augmentation, puisqu'il s'agit d'un pourcentage des ventes au détail? Les ventes au détail suivent automatiquement l'augmentation du taux d'inflation.

**M. Baumgartner :** La différence entre ce que nous chargeons au commerçant et nos coûts relatifs aux biens vendus a diminué depuis l'époque où nous avons fondé l'entreprise. Elle a beaucoup diminué.

**Le sénateur Massicotte :** Vous avez dit que les gouvernements et certaines entreprises ont réussi à négocier des frais d'interchange moins élevés. Cela laisse fortement entendre qu'il y a un manque de concurrence dans ce domaine. Quand le pouvoir de négociation est équitable, il semble possible de payer des frais d'interchange moins élevés. Évidemment, le pauvre petit détaillant paie un taux plus élevé parce qu'il n'est pas le gouvernement du Canada et ne peut négocier un meilleur taux.

**Mr. Baumgartner:** I am sorry if I misspoke. I was talking about the users of the cards themselves. Prior to 15 years ago or so, there was really no competition on the commercial side for corporate travel. For example, if you have a government travel card, it was basically American Express.

**Senator Massicotte:** It is the same conclusion, though: Given the issuers have now become involved and have significant bargaining power, they are able to negotiate down fees. What does Wal-Mart pay for interchange fees?

**The Chair:** We have to move on. It is a very interesting line of questioning and very important. If you want to make a 10 second response, Mr. Baumgartner, please go ahead.

**Mr. Baumgartner:** Sure. I do not know. They are not a customer of ours. I am sorry. However, in general, the larger merchants — as with any sort of “larger” situation — will tend to be more aggressively priced because there is less relationship management. In the case of Wal-Mart, there is less credit risk, et cetera.

[Translation]

**Senator Hervieux-Payette:** We are talking about the different points where costs are incurred. I can tell you that, when I wanted to use my credit card to pay for my car, the dealer was not very happy. I wanted to use my credit card in order to accumulate air miles. I would like to know if there is a card where you pay for the service and not for all the gimmicks. For practical purposes, you are almost forced to take the features even if you do not want to. After negotiating, I paid for half the car by credit card and the other half by cheque. We can also put donations to charities on our credit card. It is no longer worthwhile to send a cheque. We use our credit card and earn points. It is not a purchase but a donation. It seems to me that it is automatically part of your costs and that it is the combination of all the features that makes it more expensive in Canada than in Australia.

You told us that you have your operating expenses, equipment, staff, and what you pay to Visa. Two components are variable: the amount of fraud — for which you have an estimate but not an exact amount — and rewards.

I wonder what percentage of cost can be attributed to rewards and fraud. With that figure — given that they are the only variables that we can discuss — we could help taxpayers to limit the cost of using a credit card, if one existed that did not have add-ons.

It seems to me that it was more difficult to obtain a credit card 25 years ago than it is today. What rules do you use when issuing a credit card? And what about the credit check that allows you to decline a credit card application so that other card users do not have to bear the expense of those who do not pay?

**M. Baumgartner :** Excusez-moi, je me suis mal exprimé. Je parlais des titulaires des cartes eux-mêmes. Jusqu'à il y a une quinzaine d'années, dans le secteur commercial, il n'y avait vraiment pas de concurrence au chapitre des voyages d'affaires. Par exemple, si vous déteniez une carte de voyage du gouvernement, c'était une carte American Express.

**Le sénateur Massicotte :** Quoi qu'il en soit, les conclusions restent les mêmes : du fait que, maintenant, les émetteurs interviennent et détiennent d'importants pouvoirs de négociation, ils sont capables de faire baisser les frais. Quels sont les frais d'interchange que Wal-Mart doit payer?

**Le président :** Nous devons passer à autre chose. Ce sont là des questions très intéressantes et très importantes. Monsieur Baumgartner, je vous demanderais d'y répondre en dix secondes.

**M. Baumgartner :** Bien sûr. Je ne sais pas. Je suis désolé, mais il ne s'agit pas d'un de nos clients. Toutefois, en général, tout comme n'importe qui d'autre tire avantage de son importance, les commerçants encourent des frais à l'avenant parce que leur clientèle entraîne moins de gestion des relations. Dans le cas de Wal-Mart, il y a notamment moins de risques de crédit.

[Français]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** On parle des différents points où on a des coûts. Lorsque j'ai voulu utiliser ma carte de crédit pour payer ma voiture, je peux vous dire que mon marchand n'était pas tellement content. Je le faisais parce qu'il y avait des points air miles. Je veux savoir si on a des cartes où on paie le service et où on ne paie pas tous les artifices. À toutes fins pratiques, on est presque forcé de prendre ce service même quand on n'en veut pas. Après négociation, j'ai réussi à payer la moitié sur ma carte et l'autre par chèque. C'est pareil pour les dons de charité. Ce n'est plus intéressant d'envoyer un chèque. On se sert de notre carte de crédit et on gagne des points. Ce n'est pas un achat mais une contribution. Il me semble que cela entre dans vos coûts automatiquement et que c'est l'accumulation de tous les accessoires qui fait que cela coûte plus cher au Canada qu'en Australie.

Vous nous dites que vous avez vos taux d'opération, vos équipements, votre personnel, ce que vous payez à Visa. Il y a deux composantes qui sont variables : la fraude que vous estimez mais que vous ne connaissez pas de façon absolue et les cadeaux.

Je me demande en pourcentage ce que représentent les cadeaux et la fraude. Si on pouvait le savoir, cela semble les seuls variables dont on peut discuter et comment on peut aider les contribuables, aujourd'hui, à limiter les coûts de l'usage d'une carte de crédit, si on en avait une sans ajout.

Il me semble que c'était plus difficile d'avoir une carte de crédit il y a 25 ans qu'aujourd'hui. Quelles sont les règles que vous utilisez pour l'émission d'une carte et l'enquête de crédit qui fait que vous n'en donnez pas à tout le monde afin que ceux qui ne paieront pas ne seront pas à la charge des autres utilisateurs de carte.

[English]

**Mr. van Duynhoven:** While these are excellent questions, they are really better posed to the issuers. I believe the CBA was here yesterday and you have had other issuers before the committee. I say that because most of those issues are relevant to the issuer side of the business and less so from my business or Mr. Baumgartner's business — from an acquiring perspective.

Visa and MasterCard are the ones setting those rates and the issuers decide which features and benefits appear on the various cards, as well as the terms and conditions of those cards. That has nothing to do with the acquiring piece of the payment process.

[Translation]

**Senator Hervieux-Payette:** You mean TD does not issue credit cards? There are TD credit cards.

[English]

**Mr. van Duynhoven:** Definitely. There are numerous TD credit cards but I represent the merchant services business, so I cannot speak to what the issuer practices are. I am just not familiar with those. I could answer questions on the acquiring business, but not on the issuing side.

**The Chair:** Mr. Baumgartner do, you want to add to those questions?

**Mr. Baumgartner:** I really do believe it is more of an issuer question. I would add, however, that the charity is a very good example. The charity that could take credit cards really does increase their availability and donations as a result.

**The Chair:** There is a cost to them, of course.

**Mr. Baumgartner:** Yes.

I would like to add one other thing that is sometimes overlooked in these discussions. I am trying to not speak for the issuer side because it is not my business, but there is aggressive competition with American Express regarding premium cards. American Express tends to have higher-end customers. The banks and card companies are all trying to go for the higher-end customers. To do that, they offer rewards points because it is a big draw. They have higher costs as a result, so that is part of the reason for some of the difference.

**Senator Goldstein:** I will limit myself to one question because we are running out of time.

My question is about data security. Do you process all of your data in Canada or is any of it sent abroad for processing?

[Traduction]

**M. van Duynhoven :** Bien qu'il s'agisse là d'excellentes questions, ce sont les émetteurs de cartes de crédit qui sont mieux placés pour y répondre. Je crois que des représentants de l'Association des banquiers canadiens ont comparu ici hier et que d'autres émetteurs ont comparu devant le comité. Je dis cela parce que la plupart des questions relatives à l'obtention des cartes sont pertinentes pour les sociétés émettrices, mais elles le sont beaucoup moins pour des entreprises comme la mienne et celle de M. Baumgartner, qui sont des acquéreurs.

Ce sont Visa et MasterCard qui déterminent les taux à payer et ce sont les émetteurs qui déterminent les avantages associés aux diverses cartes, de même que les modalités et les conditions qui s'y appliquent. Cela n'a rien à voir avec l'étape du processus de paiement dont l'acquéreur est chargé.

[Français]

**Le sénateur Hervieux-Payette :** Vous voulez dire que TD n'émet pas de carte? Il y a des cartes de crédit TD.

[Traduction]

**M. van Duynhoven :** Certainement. Il existe de nombreuses cartes de crédit TD, mais je représente les fournisseurs de services aux commerçants alors je ne peux pas parler des pratiques des émetteurs. Je ne les connais tout simplement pas. Je pourrais répondre aux questions qui portent sur les activités de l'acquéreur, mais non à celles qui portent sur l'émission des cartes.

**Le président :** Monsieur Baumgartner, désirez-vous ajouter quelque chose?

**M. Baumgartner :** Je crois vraiment que la question devrait être adressée aux émetteurs. Cependant, j'ajouterais que les dons de charité sont un parfait exemple. Les organismes caritatifs qui peuvent accepter les cartes de crédit simplifient le processus et recueillent plus de dons.

**Le président :** Ils doivent payer des frais, évidemment.

**M. Baumgartner :** Oui.

J'aimerais ajouter une autre chose, qu'on oublie parfois de mentionner dans ce genre de discussion. J'essaie de ne pas parler au nom des sociétés émettrices parce que mon entreprise n'exerce pas cette activité. Toutefois, en ce qui a trait aux cartes à privilèges, il y a une forte concurrence de la part d'American Express, qui a tendance à avoir des clients très importants. Toutes les banques et les sociétés de cartes de crédit ciblent les clients très importants. Pour ce faire, elles doivent offrir des points de récompense parce que cela attire beaucoup de gens. Il en résulte qu'elles ont des coûts plus élevés, alors cela explique, en partie, la différence.

**Le sénateur Goldstein :** Je ne poserai qu'une question parce que nous sommes à court de temps.

Ma question porte sur la sécurité des données. Traitez-vous toutes vos données au Canada ou en envoyez-vous une partie à l'étranger pour qu'elles y soient traitées?

**Mr. Baumgartner:** Speaking for ourselves, our whole system — the authorization piece that Senator Ringuette was referring to earlier — is in downtown Toronto. Therefore, yes, it is done here in Canada. Our settlement engine is also in Canada.

We are trying to give our U.S. business, which is not insignificant, the benefit of our Canadian scale. Therefore, as we grow in the U.S., we may use our Canadian infrastructure to process U.S. transactions. The same is not true in reverse.

**Senator Goldstein:** I am glad to hear that.

**Mr. van Duynhoven:** For us, all our operations are here, so all our data and processing is done in Toronto, as well.

**Senator Goldstein:** Are you satisfied with your data security mechanisms?

**Mr. Baumgartner:** We are very satisfied and spend a great deal of money on it. I do not know if you have read about some of the breaches that have occurred but they are extremely serious. I believe the movement to chip technology is an outstanding example of how we can get a better handle on the issue of data security, which is an issue that keeps me up at night. You probably cannot spend enough money on security because the bad guys continue to try to keep pace with changes and improvements.

**Mr. van Duynhoven:** For a financial institution, data security is of paramount importance, so we take great care.

**Senator Goldstein:** Thank you.

**Senator Gerstein:** We all recognize that the majority of merchants must have the ability to take credit cards and debit cards, et cetera. In your opening remarks, Mr. Baumgartner, you referred to the fact that you are involved in a scale business. Scale suggests that you are big. I would like you to wear the hat for a moment of a single store independent operator. I would like to understand what access they have to your services. To what degree do you reach out to them? What are some of the costs that they bear? How difficult is it for a single proprietor to take advantage of your services?

**Mr. Baumgartner:** That is a great question. We are about the eighth largest merchant processing company in the world. The rest are U.S.-based and a few are not. The scale allows us to keep our costs down and it is hoped that the merchant will be on the receiving end of that benefit.

We have many different ways to reach the small merchant and try to sell them. If they are with Mr. van Duynhoven, for example, we will have a sales force out on the street knocking on

**M. Baumgartner :** Pour notre part, l'autorisation des transactions, dont le sénateur Ringuette a parlé plus tôt, se fait au centre-ville de Toronto. Par conséquent, oui, cela se fait ici au Canada. Le règlement des paiements se fait aussi ici au Canada.

Nous tentons de faire en sorte que nos clients américains, qui représentent une partie non négligeable de notre clientèle, tirent profit de l'étendue de nos ressources au Canada. Par conséquent, au fur et à mesure que attirons des clients américains, nous risquons d'avoir à utiliser notre infrastructure au Canada pour traiter les transactions effectuées aux États-Unis. L'inverse n'est pas vrai.

**Le sénateur Goldstein :** Je suis content de l'entendre.

**M. van Duynhoven :** Quant à nous, toutes nos opérations sont effectuées ici, alors toutes nos données sont à Toronto et c'est aussi là qu'elles sont traitées.

**Le sénateur Goldstein :** Êtes-vous satisfaits des mécanismes qui assurent la sécurité de vos données?

**M. Baumgartner :** Nous en sommes très satisfaits et nous dépensons beaucoup d'argent à ce chapitre. Je ne sais pas si vous avez entendu parler de certaines des atteintes qui ont été portées à des données, mais elles sont extrêmement graves. Je crois que l'adoption de la technologie de carte à puce est un parfait exemple d'une manière dont nous pouvons accroître la sécurité des données, qui est une préoccupation qui m'empêche de dormir la nuit. On ne peut probablement pas dépenser assez d'argent sur la sécurité parce que les criminels s'adaptent continuellement aux changements et aux améliorations.

**M. van Duynhoven :** Pour une institution financière, la sécurité des données est de la plus haute importance, alors nous y veillons.

**Le sénateur Goldstein :** Merci.

**Le sénateur Gerstein :** Nous convenons tous que la majorité des commerçants doivent être capables d'accepter les cartes de crédit et les cartes de débit. Dans votre mot d'ouverture, monsieur Baumgartner, vous avez parlé du fait que votre entreprise compte sur le volume. Cela laisse entendre que vous avez une entreprise de taille. J'aimerais que, pour quelques instants, vous vous mettiez à la place des commerçants indépendants qui n'ont qu'un seul magasin. Je voudrais que vous pensiez à l'accès qu'ils ont à vos services. Dans quelle mesure offrez-vous de les aider? Quels sont certains des coûts qu'ils supportent? Est-il difficile pour le propriétaire d'un magasin unique de se prévaloir de vos services?

**M. Baumgartner :** Voilà une excellente question. Nous sommes environ la huitième entreprise au monde en importance dans le domaine des services aux commerçants en matière de traitement des opérations. À l'exception de quelques unes d'entre elles, les autres sont situées aux États-Unis. Notre volume nous permet de maintenir nos coûts au minimum, et il est à souhaiter que les commerçants en bénéficient.

Nous avons de nombreuses stratégies pour aider les petits commerçants et essayer d'attirer leur clientèle. Par exemple, s'ils font affaire avec M. van Duynhoven, nous enverrons une équipe

doors and looking for that TD terminal and saying, we have a much better deal than these guys have. He does the same thing; we are great competitors.

Since we started the company in 2001, the number of times that the merchant interfaces with a salesperson has risen dramatically as a result of competition. One of the companies that had the data breach is now in Canada as well, and there are others.

**Senator Gerstein:** Are you saying that if I open a business, I will have access to your services almost from day one?

**Mr. Baumgartner:** Absolutely.

**Senator Gerstein:** Is the process not overly encumbering to me?

**Mr. Baumgartner:** No. Many of our new customers are brand new businesses. I talked about fraud and credit. We do not have as much of a credit concern as an issuer might have. For example, with a new restaurant, there is less likelihood of payment fraud or a dispute arising. We might have a little less need to look at that particular merchant. We want to know if they have done bad things in the past, et cetera, but in general, our approval rate is something close to 92 per cent to 94 per cent.

**Mr. van Duynhoven:** As a financial institution, access is quite simple because we have over 1,000 branches across Canada. You can walk into any TD Bank branch and liaise with a small business adviser and connect to my business. They take the basic information and we call the merchant back. It is an effective and efficient process for small businesses. Access is available.

**Senator Moore:** I want to touch on a question that Senator Goldstein asked with regard to processing in Canada. Do you send any information to the United States authorities under the Patriot Act?

**Mr. van Duynhoven:** No. All of our processing is done in Canada. Processing Visa is run through Visa, which has facilities globally. Therefore, information could traverse to Visa from an authorization standpoint. Our processing and what is between the four walls we control is all based in Canada. Visa and MasterCard are global organizations, however, so they have processing elements outside Canada.

**Senator Moore:** With regard to the contract that either one of your companies has with a merchant, we have heard comments about those contracts being unilaterally changed. How often do you change a contract and what is the process?

de vendeurs frapper aux portes pour trouver les terminaux de TD afin de dire aux clients de cette banque que nous pouvons leur offrir de meilleurs prix. M. van Duynhoven fait la même chose. Nous sommes de grands concurrents.

Depuis la fondation de l'entreprise, en 2001, le nombre de fois qu'un commerçant entre en contact avec un vendeur a augmenté de façon spectaculaire, grâce à la concurrence. L'une des entreprises dont les données ont été compromises est aussi située au Canada, et il y en a d'autres.

**Le sénateur Gerstein :** Êtes-vous en train de dire que si j'ouvre un commerce, j'aurai accès à vos services pratiquement dès le départ?

**M. Baumgartner :** Absolument.

**Le sénateur Gerstein :** Le processus n'est-il pas trop encombrant pour moi?

**M. Baumgartner :** Non. Beaucoup de nos nouveaux clients sont de tout nouveaux commerces. J'ai parlé de la fraude et du crédit. Nous nous préoccupons moins du crédit que ne le fait un émetteur. Par exemple, dans le cas d'un nouveau restaurant, il est moins probable d'être aux prises avec des paiements frauduleux ou des litiges. Nous n'aurions peut-être pas à étudier aussi minutieusement le cas du propriétaire d'un tel commerce. Nous voulons notamment savoir s'il a commis des fautes dans le passé, mais, en général, notre taux d'approbation se situe entre 92 et 94 p. 100.

**M. van Duynhoven :** Il est facile d'avoir accès aux services de notre institution financière parce que nous avons plus de 1 000 succursales dans l'ensemble du Canada. Vous pouvez vous présenter à n'importe quelle succursale de la Banque TD et discuter avec un conseiller auprès des PME, et cela vous donnera accès à nos services. Le conseiller recueille les renseignements de base. Ensuite, nous communiquons avec le commerçant. Il s'agit d'un processus efficace pour les PME. Elles ont facilement accès à nos services.

**Le sénateur Moore :** J'aimerais revenir sur la question du sénateur Goldstein au sujet du traitement des données au Canada. Vous arrive-t-il d'envoyer des renseignements aux autorités américaines aux termes de la Patriot Act?

**M. van Duynhoven :** Non. Le traitement de toutes nos données se fait au Canada. Le traitement des données de Visa se fait par l'entremise de Visa, qui a des installations partout dans le monde. Par conséquent, des renseignements pourraient être communiqués à Visa à des fins d'autorisation. Toutes les données que nous traitons entre nos quatre murs restent au Canada. Toutefois, les sociétés Visa et MasterCard sont des organisations mondiales alors elles ont des bureaux de traitement à l'extérieur du Canada.

**Le sénateur Moore :** En ce qui concerne les contrats que vos deux entreprises concluent avec les commerçants, nous avons entendu dire que ces contrats peuvent être modifiés unilatéralement. Combien souvent apportez-vous des changements à un contrat et quel processus suivez-vous pour le faire?

**Mr. Baumgartner:** In our case, it is fairly rare that we would change the contract. If we get a pricing change from the card companies, that would be typically the only case. Normally, they have not changed the cost much over the years. Over the past few years, there have been more dynamics to the interchange structure, and that is when we notify the merchant. If they change our assessments, we might have a change.

In terms of the contract terms outside of pure price, it is rare that we would make a change. In the case of a national agreement with larger merchants, it almost never happens.

**Ms. Glowinsky:** The only exception might be a new rule. Data security is a good example when that was introduced and there was more rigour around compliance.

**Mr. Baumgartner:** That is an example of the big guys being penalized because they handle so many card transactions, they have to go through an independent audit to ensure that they are keeping the data secure.

**Senator Moore:** The key thing would be changes in the fee. How much notice do you provide to a merchant that there will be a change in the fee, which would affect his bottom line.

**Mr. Baumgartner:** It will vary by customer. Some of the contracts are 30 days, some are 90 days and some are 180 days. It varies by customer.

**Mr. van Duynhoven:** Our contract with Visa gives six months' notice of an interchange rate change. I only know six months so obviously I cannot provide notice. Once we find out, we have to start our process. Similar to Moneris solutions, our typical notice would be 30-90 days, depending on the merchant.

**Senator Moore:** If you received notice today from Visa that six months hence there would be an increase, how much notice would you provide to your merchants? Do you send it out right away? Do they find out 30 days before the six-month effective date?

**Mr. van Duynhoven:** We advise our customers as quickly as possible. First, we have to understand the impact of the change. The last change, as I said, went from 2 to 21 rates. Clearly, we had to do a great deal of analysis within our business to understand what the end cost would be for a particular merchant. Quite honestly, we had to go through our entire book of merchants and look at how they process. That interchange took a much more time on our side. Obviously, merchants were squeezed a little bit from a notice standpoint.

Our objective is to get out there as quickly as we can to do that. We all have budgets that we try to work within. Understandably, they want to know as quickly as possible so we endeavour to get that information out quickly.

**M. Baumgartner :** Dans notre cas, il est plutôt rare que nous changions un contrat. En règle générale, nous ne le faisons que si les sociétés de cartes de crédit modifient leurs prix, ce qu'elles n'ont pas beaucoup fait au fil des ans. Au cours des dernières années, la structure des interchanges a davantage évolué, et c'est alors que nous en avisons les commerçants. Si cette évolution affecte nos évaluations, il nous arrive d'apporter un changement à un contrat.

En dehors de la question des prix, nous modifions rarement un contrat. S'il s'agit d'une entente nationale avec des commerçants plus importants, cela n'arrive presque jamais.

**Mme Glowinsky :** La seule exception serait peut-être dans le cas de l'établissement d'un nouveau règlement. Pensons au règlement qui a été établi pour assurer la sécurité des données et qui a été appliqué de façon plus rigoureuse.

**M. Baumgartner :** C'est un exemple de cas où les gros bonnets sont pénalisés parce qu'ils traitent un si grand nombre de transactions par carte qu'ils doivent se soumettre à une vérification indépendante pour veiller à ce qu'ils assurent la sécurité des données.

**Le sénateur Moore :** Le plus important serait dans le cas d'une modification des frais. Quel préavis donnez-vous à un commerçant pour lui signaler que les frais seront modifiés, ce qui aurait une incidence sur son revenu?

**M. Baumgartner :** Cela dépend du client. Certains des contrats sont pour une période de 30 jours, d'autres pour 90 jours et d'autres encore pour 180 jours. Cela dépend du client.

**M. van Duynhoven :** Notre contrat avec la société Visa stipule que cette dernière doit nous donner un préavis de six mois si elle prévoit modifier un taux d'interchange. Je n'en ai connaissance que six mois à l'avance alors, évidemment, je ne peux donner de préavis. Une fois que nous en avons été avisés, nous amorçons le processus. Tout comme Solutions Moneris, en général, nous donnons un préavis de 30 à 90 jours, selon le commerçant.

**Le sénateur Moore :** Si Visa vous avisait aujourd'hui qu'il y aurait une augmentation dans six mois, quel préavis donneriez-vous à vos commerçants? Le donneriez-vous immédiatement? L'apprendraient-ils 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de l'augmentation?

**M. van Duynhoven :** Nous avisons nos clients aussi rapidement que possible. Nous devons commencer par comprendre quelles seront les répercussions du changement. Comme je l'ai dit, le dernier changement apporté consistait à faire passer le nombre de taux de 2 à 21. Évidemment, notre entreprise a dû étudier attentivement comment cela affecterait la facturation de chaque commerçant. En toute honnêteté, nous avons dû nous pencher sur la manière dont chacun de nos clients procédait. Il nous a fallu beaucoup plus de temps pour déterminer quoi faire. Évidemment, les commerçants n'ont pas eu beaucoup de préavis dans ce cas-là.

Notre objectif, c'est de transmettre l'information dès que nous le pouvons. Nous avons tous un budget à respecter. Naturellement, nos clients veulent être informés aussi rapidement que possible alors c'est ce que nous tâchons de faire.

**Senator Massicotte:** How quickly are they notified of interest rate changes by the issuer?

**Mr. van Duynhoven:** I do not know what the time frames are but I know that all of them have specific agreements. I am sure they would abide by those agreements in terms of notice. Interchange changes do not require a notice to a cardholder because it is revenue for the issuer.

**Senator Moore:** I am confused about 2 rates and 21 rates. Can you explain that to the committee? At one time, you had 2 rates.

**Mr. van Duynhoven:** Yes.

**Senator Moore:** You said one rate was 1.21 per cent and the other was 2 per cent.

**Mr. van Duynhoven:** That is the range of rates today.

**Senator Moore:** Was it within 21?

**Mr. van Duynhoven:** Those are the 21. The lowest rate of the 21 for Visa credit cards is 1.21 per cent and the highest is 2 per cent from an interchange perspective. It can be complicated. The old consumer rate was 1.75 per cent less 25 cents. Therefore, the cost to acquire was much less and they negotiated rates accordingly. When interchange rates were changed by Visa, those merchants in the \$20-average transaction size saw the greatest increase because it moved higher.

**Senator Moore:** Was that the low side? You said there were two rates.

**Mr. van Duynhoven:** The consumer rate is 1.75 per cent of the transaction, less 25 cents. It is always less 25 cents. This is where it gets confusing. You had different effective rates. There was a curve that went down to a \$20 transaction being around 1 per cent and then it went up. It was very confusing. It is now a flat rate per transaction. The old rate on commercial transactions was 2 per cent, less a dime. It is now a flat percentage rate.

**The Chair:** Senator Ringuette has one final question that I will allow. She promises only one but no more.

**Senator Moore:** I am not sure if I understand. Somewhere, there is a new program of 21 different rates within a range of 1.21 per cent to 2 per cent of the transaction.

**Mr. van Duynhoven:** By card type, yes. There are seven rates for consumer cards, seven rates for infinite cards and seven rates for commercial cards, depending on the type of transaction, who the merchant is, the industry and how that transaction is processed.

**The Chair:** You explain that to your customers? You tell them, "There are 21 rates."

**Le sénateur Massicotte :** Dans quel délai sont-ils avisés des changements que les émetteurs apportent aux taux d'intérêt?

**M. van Duynhoven :** Je ne le sais pas, mais je sais qu'ils ont tous des ententes bien précises. Je suis certain que les émetteurs respectent les préavis qui y sont stipulés. Les titulaires de cartes n'ont pas à être avisés des changements apportés aux frais d'interchange parce qu'il s'agit d'un revenu pour l'émetteur.

**Le sénateur Moore :** Je ne comprends pas vraiment ce que vous avez dit au sujet des 2 taux et des 21 taux. Pourriez-vous expliquer au comité ce que vous avez voulu dire? À une époque, vous aviez deux taux.

**M. van Duynhoven :** Oui.

**Le sénateur Moore :** Vous avez dit qu'un taux était de 1,21 p. 100 et que l'autre était de 2 p. 100.

**M. van Duynhoven :** Voilà la fourchette des taux aujourd'hui.

**Le sénateur Moore :** Est-ce que cela fait partie des 21?

**M. van Duynhoven :** Ce sont les 21. Parmi les 21 taux d'interchange appliqués aux cartes de crédit Visa, le plus bas est de 1,21 p. 100 tandis que le plus élevé est de 2 p. 100. Cela peut être compliqué. L'ancien taux appliqué aux transactions des consommateurs était de 1,75 p. 100 moins 25 cents. Le taux appliqué à l'achat était donc beaucoup moins élevé et les taux ont été négociés en conséquence. Lorsque Visa a modifié les taux d'interchange, ce sont les commerçants dont la transaction moyenne était de 20 \$ qui ont subi la plus forte augmentation.

**Le sénateur Moore :** Leur taux était-il plutôt bas? Vous avez dit qu'il y avait deux taux.

**M. van Duynhoven :** Le taux appliqué aux transactions des consommateurs est de 1,75 p. 100 de la valeur de l'achat, moins 25 cents. On soustrait toujours 25 cents. Voilà où cela devient compliqué. Il existait différents taux effectifs. Il y avait une courbe selon laquelle on appliquait le plus bas taux de 1 p. 100 à une transaction de 20 \$, après quoi le taux augmentait. C'était très compliqué. Maintenant, on applique un taux unique à toutes les transactions. L'ancien taux appliqué aux transactions commerciales était de 2 p. 100 moins 10 cents. Maintenant, il s'agit d'un seul taux en pourcentage.

**Le président :** Le sénateur Ringuette aimerait poser une dernière question et je vais lui permettre de le faire. Elle promet de n'en poser qu'une seule, mais pas plus.

**Le sénateur Moore :** Je ne suis pas certain de comprendre. Il existe un nouveau programme qui établit 21 taux différents dans une fourchette qui va de 1,21 à 2 p. 100 de la valeur de la transaction.

**M. van Duynhoven :** Oui, selon le type de carte. Sept taux sont appliqués aux cartes des consommateurs, sept sont appliqués aux cartes « Infinite » et sept sont appliqués aux cartes commerciales, en fonction du type de transaction, du commerçant, du secteur et de la manière dont la transaction est traitée.

**Le président :** Vous expliquez cela à vos clients? Vous leur dites : « Il existe 21 taux »?



**Mr. van Duynhoven:** Yes; we try. The rates are published. Merchants know what the rates are.

**Senator Massicotte:** Mr. Pigeon gave me a table this morning that outlines most of those rates. It is available to all of us.

**The Chair:** MasterCard does not publish those rates, is that correct? Can you verify that for me?

**Mr. Baumgartner:** MasterCard did. I am not sure if they still do or not, but they have in the past.

**Senator Ringuette:** With regard to MasterCard, because you are both acquirers and accept all card issuers, what were the rate changes for MasterCard? Visa went from 2 to 21. What were the changes from MasterCard?

**Mr. Baumgartner:** MasterCard is fairly similar, actually. They had a fairly simple rate structure when we started the company and they have expanded it to a lot more. I am not sure of the exact number of tiers. I do not believe it is quite as many.

**Senator Ringuette:** Were the rates changed at the same time?

**Mr. Baumgartner:** No; they were at different times. Earlier, MasterCard was really low and having a hard time attracting Visa issuers, who were also competing against American Express. From my experience in other jurisdictions, they were unusually low and raised it early. Since then, they have done an increase and made it more tiered.

**Senator Ringuette:** You both process both cards, Visa and MasterCard.

**Mr. Baumgartner:** That is correct.

**Senator Ringuette:** You are saying that the fees for both Visa and MasterCard that hold 94 per cent of the Canadian market are very similar?

**Mr. Baumgartner:** No. They vary, based on different types of transactions. They may be going after different markets, so they may stress different rates. For example, they use the 21 rates to go after different types of markets that were previously underserved or underrepresented or where merchants could not take credit cards. It varies by customer.

**The Chair:** We will have to pursue that with Visa or MasterCard.

Thank you, witnesses. Let me ask one thing. In the present economic situation, the cost of money has gone down. I understand your evidence to be that Visa and MasterCard sets the rate and you are concerned with the processing rate. Has the economic situation changed your pricing ability at all? One would prima facie think you might charge less.

**M. van Duynhoven :** Oui, nous essayons de le faire. Les taux sont publiés et les commerçants les connaissent.

**Le sénateur Massicotte :** Ce matin, M. Pigeon m'a donné un tableau qui présente la plupart de ces taux. Nous pouvons tous en obtenir une copie.

**Le président :** La société MasterCard ne publie pas ces taux; est-ce exact? Pouvez-vous me le confirmer?

**M. Baumgartner :** Elle le faisait. Je ne suis pas certain si elle le fait encore, mais elle le faisait dans le passé.

**Le sénateur Ringuette :** En ce qui concerne MasterCard — puisque vous êtes tous deux des acquéreurs et que vous acceptez tous les émetteurs de cartes —, quels changements ont été apportés aux taux de MasterCard? Visa a passé de 2 à 21. Quels changements ont été effectués par MasterCard?

**M. Baumgartner :** En réalité, MasterCard est pas mal semblable. Elle avait une échelle des taux plutôt simple au moment où nous avons fondé notre entreprise et elle l'a beaucoup élargie depuis ce temps. Je ne suis pas certain du nombre exact de niveaux qu'elle a établis. Je ne crois pas qu'elle en ait tout à fait autant.

**Le sénateur Ringuette :** Les taux ont-ils été changés en même temps?

**M. Baumgartner :** Non, ils ont été changés à d'autres moments. Auparavant, MasterCard avait des taux vraiment bas et avait du mal à attirer les émetteurs de la carte Visa, qui étaient également en concurrence avec American Express. D'après mon expérience ailleurs, ses taux étaient exceptionnellement bas et elle les a augmentés très tôt. Depuis ce temps, elle les a augmentés et a établi plus de niveaux.

**Le sénateur Ringuette :** Vous traitez tous deux à la fois les cartes Visa et MasterCard.

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

**Le sénateur Ringuette :** Dites-vous que les frais de Visa et de MasterCard, qui détiennent 94 p. 100 du marché canadien, sont très similaires?

**M. Baumgartner :** Non. Ils varient en fonction des différents types de transactions. Il se peut que ces sociétés ciblent des marchés différents, ce qui fait qu'elles accordent peut-être de l'importance à des taux différents. Par exemple, elles utilisent les 21 taux pour attirer divers types de marchés qui étaient auparavant mal servis ou mal représentés ou dont les commerçants ne pouvaient accepter des cartes de crédit. Cela dépend du client.

**Le président :** Nous devons adresser cette question aux sociétés Visa et MasterCard.

Je remercie les témoins. Permettez-moi de vous poser une question. Dans la situation économique actuelle, le coût de l'argent a diminué. D'après ce que j'ai compris, vous dites que Visa et MasterCard établissent le taux d'interchange et que vous établissez le taux appliqué au traitement des opérations. La situation économique a-t-elle changé votre capacité de fixer les prix? De prime abord, on serait tenté de croire que vous baisseriez les prix.

**Mr. Baumgartner:** That is a great question. In our particular case, we do not get a benefit for the float because we are essentially funding our customers at the same time we are getting the money from the card companies. As a result, fluctuations in interest rates have little impact on our overall profitability.

**Senator Goldstein:** Who gets the benefit of the float?

**Mr. Baumgartner:** Generally, the issuers would get the benefit of the float, if interest rates were to come down, like they have. Conversely, my experience on the issuer side says that their charge-offs or losses tend to go up in these types of cycles as well.

**The Chair:** We have had a most instructive and interesting session and we thank the witnesses for appearing.

Before introducing our next witness, I draw senators' attention to the fact that Senator Ringuette has provided us with a document. It is a bill introduced in the U.S. Congress on March 12 with respect to national consumer credit usury rate. That is for background and it will form part of our record.

The Library of Parliament has also obtained from Visa Canada's website the interchange reimbursement fees. We have that as part of our record and senators should all have a copy of each of these documents.

We now have the pleasure of welcoming Mel Fruitman, Vice-President of the Consumers' Association of Canada. We were expecting Duff Conacher from the Canadian Community Reinvestment Coalition, though he does not seem to be present. Mr. Fruitman, we will go ahead with your evidence. I gather you have provided us with a document?

**Mr. Fruitman:** It is a very brief document.

**The Chair:** We appreciate "brief."

It is only in English, so it has not been distributed.

**Senator Fox:** Is there any way we can get these documents and statements beforehand?

**The Chair:** To be fair to the witness, you are quite right: We should try. I know the clerk will provide all witnesses whom we invite with some advance notice to provide those to us in advance. Unfortunately, Mr. Fruitman was invited only two days ago and he was kind enough to appear. We cannot blame the messenger.

**Senator Fox:** Let it be noted for the future, Mr. Chair.

**The Chair:** According to the Bank for International Settlements, there were 64.5 million credit cards in circulation in Canada in 2007, and Canadians used their credit cards in 2006 to make \$214.7 billion in purchases.

**M. Baumgartner :** C'est une excellente question. Dans notre cas, nous ne bénéficions pas du flottement parce que, essentiellement, nous finançons nos clients en même temps que nous recevons l'argent des sociétés de cartes de crédit. Il en résulte que les fluctuations dans les taux d'intérêt ont peu d'incidence sur notre rentabilité globale.

**Le sénateur Goldstein :** Qui bénéficie du flottement?

**M. Baumgartner :** En général, ce seraient les émetteurs qui bénéficieraient du flottement, si les taux d'intérêt baissaient, comme cela a été le cas. À l'inverse, d'après mon expérience dans le camp des émetteurs, je sais également que leurs dépenses et leurs pertes tendent à augmenter pendant des cycles de ce genre.

**Le président :** Nous avons eu une réunion très instructive et très intéressante et nous remercions les témoins d'avoir comparu.

Avant de présenter le prochain témoin, j'attire l'attention des sénateurs sur le fait que le sénateur Ringuette nous a fourni un document. Il s'agit d'un projet de loi, présenté au Congrès américain le 12 mars, qui porte sur le taux usuraire sur le crédit national à la consommation. Cela nous servira de document d'appui et fera partie de notre compte rendu.

La Bibliothèque du Parlement a également trouvé les frais de remboursement des frais d'interchange sur le site web canadien de Visa. Cela fait aussi partie de notre compte rendu et les sénateurs obtiendront une copie de tous ces documents.

Nous avons maintenant le plaisir d'accueillir M. Mel Fruitman, vice-président de l'Association des consommateurs du Canada. Nous nous attendions à entendre M. Duff Conacher, de la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire, mais il ne semble pas être présent. Monsieur Fruitman, nous allons entendre votre témoignage. Je présume que vous nous avez fourni un document?

**M. Fruitman :** Un document très bref.

**Le président :** Nous apprécions les documents brefs.

Le document est en anglais, seulement alors il n'a pas été distribué.

**Le sénateur Fox :** Y aurait-il moyen de recevoir ces documents et déclarations à l'avance?

**Le président :** Je veux être juste envers le témoin. Je reconnais que vous avez tout à fait raison : nous devrions nous efforcer de le faire. Je sais que le greffier demandera à tous les témoins que nous invitons de nous fournir ces documents à l'avance. Malheureusement, M. Fruitman a été invité il y a à peine deux jours et il a eu la gentillesse de se présenter. Ce n'est donc pas de sa faute.

**Le sénateur Fox :** Qu'on en prenne note pour éviter que cela ne se reproduise, monsieur le président.

**Le président :** Selon la Banque des règlements internationaux, 64,5 millions de cartes de crédit circulaient au Canada en 2007 et les Canadiens ont utilisé leurs cartes de crédit pour faire des achats d'une valeur de 214,7 milliards de dollars en 2006.

Mr. Fruitman, Vice-President of the Consumers' Association of Canada, is here to tell us about credit card issues from the consumer perspective. We welcome you and appreciate your appearing on such short notice.

**Mel Fruitman, Vice-President, Consumers' Association of Canada:** The Consumers' Association of Canada is pleased to have this opportunity to present its views to this committee. CAC is a 62-year-old independent, not-for-profit, volunteer-based organization — I am a volunteer, by the way — with a national office in Ottawa and provincial territorial representatives. Our mandate is to inform and educate consumers on marketplace issues, to advocate for consumers with government and industry, and to work with government and industry to solve marketplace problems in beneficial ways.

In the past with respect to credit cards, CAC has taken the position that, while interest rates are extremely high, there are many payment options open to consumers that do not oblige them to pay those fees. We had also noted that, in some cases, the grace period actually allowed consumers the advantage of deferring payment for several weeks, at no cost. However, as we are all well aware, times and circumstances have dramatically changed.

Buying on credit and carrying balances have become a way of life for most Canadians. At the same time, as we heard this morning, the card offerings have become more numerous, more complex and more expensive. Even those consumers who take the time to work their way through the wealth of information provided by the Financial Consumer Agency of Canada probably wind up more confused than when they started, as I did when I tried going through this yesterday.

Up until a few months ago, consumers were bombarded with solicitations to apply for, or were often even pre-approved for, new credit cards. They were also being encouraged to increase the amount of debt they carried on existing cards. Many consumers were lured into taking on new or additional cards by offers of low interest rates.

However, as the economy slowed and many consumers found themselves unable to pay off the debt, either in full or in a timely manner, they found that those low interest rates suddenly became very high rates. They also found that their credit limits were being reduced and that the terms and conditions were being modified: Grace periods have been dramatically reduced or withdrawn, and methods of calculation have been altering, always to cause more interest to be paid. All of this is putting more pressure on already-beleaguered consumers.

While we certainly encourage competition between financial institutions, we believe that current offerings are deliberately complex and intended to confuse rather than offer clear choices.

M. Fruitman, vice-président de l'Association des consommateurs du Canada, est ici pour nous parler des cartes de crédit du point de vue du consommateur. Nous vous souhaitons la bienvenue et nous vous sommes reconnaissants de comparaître avec si peu de préavis.

**M. Mel Fruitman, vice-président, Association des consommateurs du Canada :** L'Association des consommateurs du Canada est heureuse d'avoir l'occasion de présenter son point de vue à ce comité. Fondée il y a 62 ans, l'ACC est un organisme indépendant et à but non lucratif, qui compte sur la participation de bénévoles comme moi. L'Association a un bureau national à Ottawa ainsi que des représentants provinciaux et territoriaux. Notre mandat est d'informer et de sensibiliser les consommateurs au sujet des problèmes liés au marché, de défendre les consommateurs auprès du gouvernement et de l'industrie, enfin collaborer avec le gouvernement et l'industrie dans le but de résoudre de façon avantageuse les problèmes liés au marché.

Quant aux cartes de crédit, dans le passé, l'ACC avait adopté la position selon laquelle, en période de taux d'intérêt très élevés, les consommateurs avaient beaucoup d'options de paiements qui leur éviteraient de payer ces frais. Nous avons aussi noté que, dans certains cas, le délai de grâce permettait en fait aux consommateurs de reporter leurs paiements pendant plusieurs semaines, sans qu'il ne leur en coûte un sou. Toutefois, comme nous le savons tous, les temps et les circonstances ont radicalement changé.

Le fait d'acheter par cartes de crédit et de reporter des soldes est devenu un mode de vie pour la plupart des Canadiens. En même temps, comme nous l'avons entendu ce matin, il existe de plus en plus de cartes, dont l'utilisation est plus compliquée et coûte plus cher. Même les consommateurs qui prennent le temps de parcourir la mine d'information fournie par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada finissent probablement par être plus mêlés qu'avant, comme cela a été mon cas lorsque j'ai essayé de le faire hier.

Jusqu'à il y a quelques mois, les consommateurs étaient constamment sollicités. On leur proposait de demander de nouvelles cartes de crédit ou même, souvent, d'accepter des cartes de crédit préapprouvées. Ils étaient aussi encouragés à augmenter la dette sur les cartes qu'ils possédaient déjà. Les offres de faibles taux d'intérêt ont persuadé beaucoup de consommateurs de demander de nouvelles cartes.

Toutefois, depuis le ralentissement économique, beaucoup de consommateurs ont été incapables de rembourser leurs dettes totalement ou de respecter l'échéance des paiements, et ils ont vu ces faibles taux d'intérêt devenir soudainement des taux très élevés. Ils ont aussi vu leurs limites de crédit être réduites et les modalités et les conditions être modifiées. Les délais de grâce ont été radicalement diminués ou éliminés et les méthodes de calcul ont été changées, toujours de manière à obliger le consommateur à payer plus d'intérêts. Tout cela contribue à alourdir le fardeau des consommateurs, qui étaient déjà en difficulté.

Bien que nous encourageons certainement la concurrence entre institutions financières, nous croyons que les modalités actuelles sont délibérément compliquées et visent à embrouiller les gens

We would like to see some standardization and simplification in the methodologies, leaving room for competition and easy comparison of rates. We would like as well: a relaxation of restrictions which cause immediate cancelling of preferred rates; a return to traditional grace periods; and elimination of calculations which preclude achieving a zero balance.

As an aside, the gentleman from Moneris this morning implied, if not admitted, that competition has actually increased prices, which is the antithesis of what our economic textbooks have told us.

With respect to debit cards, we have a number of issues regarding the way the system is evolving to include both new players and new technology. Security is always a major concern. While new technology such as chip cards is claimed to be more secure, we understand that hackers have already managed to breach some of these security measures. Security at the point of sale still is and probably will always remain an issue.

Will new devices and utilization of more cards issued by more providers make it more difficult for consumers to keep their information confidential when making a transaction? Will we be obliged to memorize more PIN numbers? Many questions arise from the new developments.

Privacy is, of course, closely related to security. What data will be collected, personal and financial? Where will it be stored? We already touched on that this morning. Who will have access to it? How will it be used? Who is responsible for safeguarding the data? If a debit card is provided by a credit card company rather than by the financial institution which maintains the customer's bank account, does this give a third party access to the individual's account?

The Canadian Code of Practice for Consumer Debit Card Services needs to be further reviewed and possibly updated with consideration given to possibly legislating compliance. One sacrosanct provision in that is zero liability for consumers in the event of unauthorized access to accounts.

I have attempted to be brief and just touch on some of the issues affecting consumers. I would be pleased to answer any questions.

**The Chair:** Thank you, Mr. Fruitman. We appreciate the brevity and clarity of your presentation.

**Senator Harb:** I am intrigued by your presentation. Thank you for appearing before us.

The whole issue, in the end, is who pays for it? Does the consumer pay for it or does the merchant? It does not matter how we slice it. If you introduce technology into the marketplace, you

plutôt qu'à leur offrir des choix clairs. Nous aimerions que le gouvernement normalise et simplifie les méthodologies, ce qui favoriserait la concurrence et permettrait aux gens de comparer facilement les divers taux d'intérêt. Nous aimerions aussi voir l'assouplissement des restrictions qui causent l'annulation immédiate des taux préférentiels, le retour aux délais de grâce traditionnels et l'élimination des calculs qui empêchent les gens de réduire leur solde à zéro.

En passant, ce matin, le représentant de Moneris a laissé entendre, sinon avoué, que la concurrence avait entraîné la hausse des prix, ce qui est le contraire de ce qui est écrit dans nos manuels d'économie.

En ce qui concerne les cartes de débit, nous nous inquiétons de la manière dont le système évolue en intégrant de nouveaux joueurs et de nouvelles technologies. La sécurité est toujours une préoccupation très importante. Bien que les nouvelles technologies, comme les cartes à puce, prétendent être plus sécuritaires, nous avons appris que les pirates informatiques ont déjà réussi à déjouer ces mesures de sécurité. La sécurité aux points de vente demeure et risque de toujours demeurer un problème.

Est-ce que les nouveaux mécanismes et l'utilisation d'un plus grand nombre de cartes émises par un plus grand nombre de fournisseurs feront en sorte qu'il sera encore plus difficile pour les consommateurs d'assurer la confidentialité de leurs renseignements personnels au moment de faire une transaction? Serons-nous obligés de mémoriser un plus grand nombre de numéros d'identification personnels? Les nouveaux développements suscitent de nombreuses questions.

La protection des renseignements personnels est, bien sûr, étroitement liée à la sécurité. Quelles données, tant personnelles que financières, seront recueillies? Où seront-elles conservées? Nous avons déjà abordé cette question ce matin. Qui aura accès à ces données? Comment seront-elles utilisées? Qui sera chargé de la protection de ces données? Si une carte de débit est émise par une société de cartes de crédit plutôt que par une institution financière où le client a un compte bancaire, est-ce que cela permet à une tierce partie d'avoir accès au compte du client?

Il faudrait encore passer en revue et peut-être mettre à jour le Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit en envisageant de prévoir des mesures d'application dans la loi. Une disposition sacrosainte qu'il devrait comporter serait l'absence totale de responsabilité des consommateurs dans l'éventualité d'un accès non autorisé à leurs comptes bancaires.

J'ai essayé d'être bref et de simplement aborder certains des problèmes qui touchent les consommateurs. Il me ferait plaisir de répondre à toutes vos questions.

**Le président :** Merci, monsieur Fruitman. Nous apprécions la brièveté et la clarté de votre exposé.

**Le sénateur Harb :** Votre exposé m'intrigue. Merci d'avoir comparu.

En fin de compte, la principale question, c'est de savoir qui paie les frais. Est-ce le consommateur ou le commerçant — et ce, peu importe l'angle sous lequel on regarde les choses. Si on intègre

have to find a mechanism in order to support it. Both consumers and merchants are your clients because merchants are consumers. I am sure you agree with that.

When the Canadian dollar was at par with the U.S. dollar, did you study whether there any savings realized were passed on to consumers by large corporations or merchants? For example, did any big chains pass some of their savings with the appreciation of the Canadian dollar on to consumers? If there was a reduction in fees, would that be passed on to the consumer by these big chains?

**Mr. Fruitman:** As you are probably aware, we had great issues with the retailers in Canada with respect to the price of merchandise, which was highly visible to consumers and showed that prices were not being lowered because of reduced costs to the merchants. Given that these credit card fees, for the most part, are hidden costs, the simple answer is, no. Any savings that might have occurred were not passed on to consumers in the credit card and debit card operations.

**Senator Harb:** I heard you say you support competition and want more competition, which is good. However, you also said that you need a kind of minimum standard. Are you calling on the government to set up an entity similar to the CRTC to provide guidelines for all who want to enter the market? Do you promote something along those lines or what is it that you promote?

**Mr. Fruitman:** We are not quite there yet. We are concerned and upset with the changes that are taking place. As we heard this morning, competition is increasing costs, which, presumably, will increase costs to consumers, and we do not think that is appropriate. There needs to be a good hard look at whether some additional oversight is required over and above the normal oversight provided by the FCAC. We are not calling for a cap on rates and we are not calling for specific legislation limiting the operation. However, we are looking for simplification and better understandability and reassurance for consumers that they are not being gouged.

We are not at the point of saying that we need some strict control, but we certainly need more control than we have.

**The Chair:** Mr. Conacher, do you have remarks to make at this time?

**Duff Conacher, Chairperson, Canadian Community Reinvestment Coalition (CCRC):** Unfortunately, the email I sent to the Clerk of the Committee did not go through because the Parliamentary system went down. I mentioned that because I thought I would be late today, I would forgo my opening statement. I made a submission on Bill C-37 because many of these issues are interrelated. We do not have a system of strong

des technologies sur le marché, il faut trouver un mécanisme pour les soutenir. Les consommateurs et les commerçants sont tous deux vos clients puisque les commerçants sont aussi des consommateurs. Je suis certain que vous êtes de mon avis sur ce point.

Lorsque le dollar canadien était à parité avec le dollar américain, avez-vous cherché à savoir si des grandes sociétés ou des commerçants avaient transmis des économies aux consommateurs? Par exemple, certaines grandes chaînes ont-elles transmis aux consommateurs les économies qu'elles avaient réalisées grâce à l'appréciation du dollar canadien? Si leurs frais avaient diminué, ont-elles transmis ces économies aux consommateurs?

**M. Fruitman :** Comme vous le savez probablement, nous avons déploré le fait que les détaillants canadiens n'avaient pas baissé leurs prix malgré la réduction de leurs coûts et le fait que les consommateurs voyaient très bien ce qui arrivait. Comme la grande majorité des frais des cartes de crédit sont des frais cachés, la réponse simple à cette question est non. Les économies qui ont pu être réalisées dans le cadre des opérations par cartes de crédit et de débit n'ont pas été transmises aux consommateurs.

**Le sénateur Harb :** Je vous ai entendu dire que vous êtes en faveur de la concurrence et que vous voudriez qu'il y en ait davantage, ce qui est une bonne chose. Toutefois, vous avez aussi dit qu'il faudrait qu'une norme minimale soit établie. Demandez-vous au gouvernement de mettre en place une entité, comme le CRTC, qui préciserait les lignes directrices à ceux qui veulent entrer sur le marché? Préconisez-vous quelque chose de ce genre?

**M. Fruitman :** Nous n'en sommes pas encore là. Nous sommes inquiets et vexés des changements qui se produisent. Comme nous l'avons entendu ce matin, la concurrence provoque la hausse des coûts, ce qui, vraisemblablement, entraînera la hausse des prix pour les consommateurs, et nous ne pensons pas que ce soit approprié. Il faudrait examiner attentivement la situation pour voir s'il conviendrait d'imposer d'autres mesures de surveillance que les mesures normales prises par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Nous ne demandons pas au gouvernement d'imposer un plafond aux taux ou d'adopter une mesure législative précise visant à limiter les opérations. Toutefois, nous lui demandons de simplifier les modalités et de les rendre plus faciles à comprendre pour que les consommateurs aient l'assurance qu'ils ne se font pas arnaquer.

Nous n'en sommes pas au point où nous disons qu'il faut imposer une surveillance rigoureuse, mais nous disons que nous avons certainement besoin d'exercer davantage de surveillance.

**Le président :** Monsieur Conacher, aimeriez-vous dire quelque chose maintenant?

**Duff Conacher, président, Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire (CCRC) :** Malheureusement, le courriel que j'avais envoyé au greffier du comité n'a pas été reçu parce que le système parlementaire était en panne. Je mentionne cela parce que je pensais que, du fait que je serais en retard aujourd'hui, je ne ferais pas de déclaration préliminaire. J'ai fait une présentation sur le projet de loi C-37 parce que beaucoup de

rules, enforcement or penalties to ensure that everyone is being served fairly at fair prices in the credit card system and in every area of the financial services industry, including the investment side. That is what we need.

The solution, which you have seen detailed in my submission, is to empower the FCAC or the Auditor General to do an audit of the actual costs and revenues and, therefore, the profit margin. A public report on the findings would cause the fees and rates to come down the next day because there is ample evidence that there is rampant gouging in these areas. I can give specific examples, if you like.

As well, we need to empower and mandate the Competition Bureau to study the actual level of competition in the local market, local market by local market across the country, for basic banking services and access to basic credit. That study will show there are monopolies and duopolies effectively across the country. What follows when you have monopoly and duopolies? Price regulation or subsidy to create competition will follow. It will be one or the other, which is appropriate because access to basic banking service and basic credit are essential services. Every dollar that is a dollar of gouging is a dollar that goes into the bank's pockets. That hurts the Canadian economy over all, whether it hurts individuals by taking it out of their pockets or it hurts businesses by increasing their costs. It is now at least 20 years overdue to have some sort of public interest and ongoing annual price review. Our suggestion is that these audits should look backwards at least one decade to find the extent of the gouging and lack of competition over that time. Some compensatory measures should be the result of such an audit.

We propose the need for a lobby group that is as well resourced as the bank. You simply require them to enclose a one-page pamphlet once or twice each year in their mailings to customers that describe and invite customers to join the group for a nominal annual membership fee. Twenty million plus customers would receive it.

If only 3 per cent joined at \$30 per year, you would have a group of 600,000 members and an \$18-million annual budget. Then, I would be here on time because someone else would be doing my work. I am sure that the crowd here today is the same group of financial industry lobbyists that have been here over the last 12 years that I have been before the committee.

They can add a loonie to each of the 20 million customers' charges somewhere, and presto, they have \$20 million. Consumers pay for the bank lobby and the banks should be required to facilitate the consumer lobby.

ces questions sont liées. Notre système n'établit pas de règles strictes, n'assure pas la mise en application des règles existantes et n'impose pas de sanctions pour veiller à ce que tout le monde soit traité équitablement et paie des prix équitables dans le cadre du système de cartes de crédits ou dans l'ensemble du secteur des services financiers, y compris dans le domaine des investissements. Voilà ce dont nous avons besoin.

Comme je l'ai expliqué dans ma présentation, je crois que la solution, c'est d'habiliter l'Agence de la consommation en matière financière du Canada ou la vérificatrice générale à vérifier les coûts et les revenus réels et, par conséquent, la marge de profits réelle. Dès le lendemain de la publication de tels chiffres, les prix baisseraient parce qu'il y aurait amplement de preuves que l'exploitation est endémique dans ces domaines. Je pourrais vous en donner des exemples précis, si vous le voulez.

Par ailleurs, il nous faut habiliter le Bureau de la concurrence de manière à ce qu'il ait comme mandat d'étudier le niveau actuel de la concurrence sur tous les marchés locaux de l'ensemble du pays, dans les domaines des services bancaires de base et de l'accès au crédit de base. L'étude montrerait qu'il existe de véritables monopoles et duopoles d'un bout à l'autre du pays. Qu'arrive-t-il lorsqu'il y a des monopoles et des duopoles? Il faut procéder à la régulation des prix ou à l'octroi de subventions pour favoriser la concurrence. C'est soit l'un soit l'autre, et c'est bien là ce qu'il convient de faire parce que les services bancaires de base et de crédit de base sont des services essentiels. Chaque dollar arnaqué va dans les poches des banques. Cela nuit à l'économie canadienne en général, tant en privant les gens d'argent qu'en augmentant les coûts des commerces. Il y a au moins 20 ans que le gouvernement aurait dû agir dans l'intérêt de la population en procédant à une révision annuelle des prix. Nous pensons que ces vérifications devraient porter sur, au moins, les dix dernières années afin que nous puissions saisir l'ampleur de l'exploitation et du manque de concurrence pendant cette période. Certaines mesures compensatoires devraient découler d'une telle vérification.

Nous croyons qu'il faudrait créer un groupe de pression qui dispose d'autant de ressources que les banques. Une ou deux fois par an, il suffirait d'inclure dans les envois postaux aux clients une brochure d'une page qui décrit le but du groupe et qui les invite à en devenir membres, moyennant le paiement de frais annuels minimaux. La brochure serait envoyée à 20 millions de clients.

Si seulement 3 p. 100 d'entre eux s'y joignaient en payant 30 \$ par année, le groupe serait formé de 600 000 membres et aurait un budget annuel de 18 millions de dollars. À ce moment-là, je pourrais me présenter ici à l'heure parce que quelqu'un d'autre ferait mon travail. Je suis convaincu que les lobbyistes du secteur financier qui sont ici aujourd'hui sont les mêmes qui comparaissent devant le comité depuis que je le fais, soit depuis 12 ans.

Ils ont le loisir de hausser d'un dollar les frais payés par 20 millions de clients, et abracadabra, ils empochent 20 millions de dollars. Les consommateurs financent les groupes de pression des banques et on devrait obliger les banques à contribuer aux groupes de pression des consommateurs.

**The Chair:** I am sure there will be many questions.

Mr. Conacher, we are studying costs and charges relative to credit cards. Do you have any specific comparative data between Canada and the United States?

**Mr. Conacher:** No. You cannot compare these markets. We have to look internally at our market structure and profit margin. That has to be examined.

**Senator Fox:** Mr. Fruitman, I have always had a great deal of respect for the Consumers' Association of Canada and the role it played. I am being exposed for the first time to Mr. Conacher's organization, but he is indeed well known and not necessarily well liked in the area, which is probably a tribute.

You offered to mention a couple of examples of gouging, which serves as an important educational illustrative purpose. Could you give a couple of examples of what you consider to be gouging?

**Mr. Conacher:** Certainly. How many of you in the next two-week break are heading outside of the country or have been outside of the country recently?

**Senator Fox:** We do not like to admit those things, but go ahead.

**Mr. Conacher:** This is revealed by an individual initially reported in the *Winnipeg Free Press* and then on CBC one and a half years ago: If you use your credit card when outside the country, there will be a fee on the statement when you come back. It will be about 2 per cent of the purchase cost. I think the regular spokesperson for Visa must have been away because the person to whom the reporter spoke said, "We only charge the banks 1 per cent." Visa does the exchange calculation and handles all of that and charges the bank 1 per cent of the purchase price. I am not quite sure why it is 1 per cent of the purchase price as opposed to a flat fee. Maybe there are costs of exchanging more dollars and larger numbers on a calculator. I do not really think so, but the banks double that. Some are at 2.5 per cent, and they do nothing. That is pure gouging.

This person in Winnipeg had bought a car. For \$25,000, he had a \$500-charge — 2 per cent — and Visa charged the bank 1 per cent. There was a charge of \$250 for doing nothing, multiplied by 20 million customers. That is sounds like unjustifiable profit to me.

**Senator Fox:** That is an interesting example but are there other examples? We all travel outside the country and we all notice that charge on our credit cards.

**Mr. Conacher:** The other one is the unilateral increases in interest rates that have happened in the past few months. Many people have been receiving letters about it. This is occurring based

**Le président :** Je suis convaincu qu'on aura beaucoup de questions à vous poser.

Monsieur Conacher, nous étudions les coûts et les frais relatifs aux cartes de crédit. Pouvez-vous nous fournir des données comparatives précises entre le Canada et les États-Unis?

**M. Conacher :** Non. On ne peut comparer ces marchés. Nous devons nous contenter d'examiner la structure et la marge de profits de notre marché, et il faudrait le faire.

**Le sénateur Fox :** Monsieur Fruitman, j'ai toujours eu beaucoup de respect pour l'Association des consommateurs du Canada et le rôle qu'elle joue. J'entends parler pour la première fois de l'organisation de M. Conacher, mais ce dernier est en fait bien connu et pas nécessairement bien aimé dans le secteur, ce qui est probablement un compliment.

Vous avez offert de nous donner quelques exemples d'exploitation qui illustreraient bien vos propos. Pourriez-vous nous donner quelques exemples qui nous permettraient de comprendre ce que vous entendez par exploitation?

**M. Conacher :** Certainement. Combien d'entre vous prévoyez aller à l'étranger au cours des deux prochaines semaines de relâche, ou encore êtes-vous allés à l'étranger récemment?

**Le sénateur Fox :** Ce n'est pas le genre de choses que nous aimons admettre, mais poursuivez quand même.

**M. Conacher :** Il y a un an et demi, une personne révélait pour la première fois au *Winnipeg Free Press*, puis sur les ondes du réseau anglais de Radio-Canada qu'une personne qui utilise sa carte de crédit hors du pays verra des frais apparaître sur son relevé de compte à son retour. Ces frais seront équivalents à environ 2 p. 100 du prix des achats. Je pense que le porte-parole habituel de Visa était absent parce que la personne à laquelle le journaliste a parlé a déclaré que Visa facturait seulement des frais de 1 p. 100 aux banques. Visa fait le calcul du taux de change, puis facture la banque un supplément de 1 p. 100 du prix d'achat. Je ne sais pas exactement pourquoi les frais sont de 1 p. 100 du prix d'achat au lieu d'un montant fixe. Il y a peut-être un coût additionnel lorsqu'on échange plus d'argent et que les sommes entrées dans la calculatrice sont plus grosses. Je ne crois pas que ce soit le cas, en fait, mais la banque facture tout de même le double des frais. Dans certains cas, les frais sont de 2,5 p. 100, et la banque n'a strictement rien à faire. C'est de l'arnaque pure et simple.

La personne en question, à Winnipeg, avait acheté une voiture. L'achat lui ayant coûté 25 000 \$, elle a dû payer des frais de 500 \$, soit 2 p. 100, alors que Visa a facturé 1 p. 100 à la banque. Voilà des frais de 250 \$ pour n'avoir rien fait, multipliés par 20 millions de clients. C'est un profit qui m'apparaît injustifiable.

**Le sénateur Fox :** Il s'agit un exemple intéressant, mais y a-t-il d'autres exemples? Nous sommes tous déjà allés en voyage à l'extérieur du pays, et nous avons tous déjà remarqué ces frais à notre relevé de compte de carte de crédit.

**M. Conacher :** L'autre exemple est celui des augmentations des taux d'intérêt décrétés unilatéralement au cours des derniers mois. De nombreuses personnes ont reçu des lettres à ce sujet. Comment

on what? Increased costs? Who knows? That is why we need the audit. Are their costs actually increasing, or are they saying, "We could make a good case that our costs would be increasing now because we can point to defaults and bankruptcies." They say they are, but maybe there is a whole bunch of interest that they will get because people who used to pay off their monthly balances are not doing so now. They will reap a huge reward.

We need an audit because the banks have all the figures and they can claim whatever they want and no one knows.

**Senator Fox:** I do not think we ever had a satisfactory answer to that question. The question has been put, because, obviously, it seems to some people around this table; the cost of money has gone down significantly. The answer has been, "Well, the fact that the Bank of Canada lowers its overnight interest rate has no effect on interest rates for the consumer," but the banks also get money from deposits and are paying very low rates of interest — far lower than they paid a while ago. They also have money from other sources at same time at lower interest rates. Yet, the 19.2 per cent interest rate seems to be stable; it does not seem to be going down.

**Mr. Conacher:** I would suggest as well that the committee look at the transcripts of the February 1997 hearings of the House of Commons Standing Committee on Industry. That was the only hearing ever held on credit cards. Unfortunately, the spring 1997 election call cut them short and there was never a report from that committee.

They asked several significant questions of the representatives of the banks who came forward and said, "We have low interest rate cards." They were then asked, "How many people can get them?" Their reply was, "Well, we turn away 50 per cent of the people who apply." On what basis? There is much pertinent and important information in those 1997 hearing transcripts that can inform your deliberations on this issue now, 12 years later, because nothing has been done in between.

**Senator Fox:** Finally, I have a concern, but I am not sure that it is a valid one. I would like your input on it, both of you.

One of the reasons they tell us that the interest rates remain high is that the delinquency rates may or may not be rising. For some people like Caisses Populaires Desjardins, the delinquency rate does not seem to be rising. They are telling us that, although their delinquency rates are posted at 1 per cent, some people are talking about it going to 4 per cent or 5 per cent.

peut-on justifier de telles augmentations? Par une augmentation des coûts? Qui sait. Voilà pourquoi il faut qu'une vérification ait lieu. Les coûts des banques ont-ils effectivement augmenté? Sont-elles plutôt en train de se dire qu'elles sont capables de justifier en apparence une augmentation des coûts en invoquant les défauts de paiement et les faillites? Elles affirment que les coûts augmentent, mais elles vont percevoir beaucoup d'intérêts que les gens vont payer parce qu'ils ne sont pas capables de payer leur solde mensuel comme ils le faisaient normalement. Elles vont récolter des gains énormes.

Nous avons besoin d'une vérification comptable parce que les banques ont tous les chiffres en main et peuvent affirmer ce qu'elles veulent sans que personne ne sache vraiment à quoi s'en tenir.

**Le sénateur Fox :** Je ne pense pas que nous ayons déjà obtenu une réponse satisfaisante à cette question. C'est une question qui a déjà été posée, manifestement parce qu'il semble, aux yeux des gens présents ici, que le loyer de l'argent a diminué considérablement. Les banques ont répondu qu'une baisse du taux de financement à un jour de la Banque du Canada n'a aucun effet sur les taux d'intérêt offerts aux consommateurs. Pourtant, les banques récoltent aussi de l'argent en faisant fructifier les dépôts de ses clients et en leur payant des taux d'intérêt très bas, beaucoup plus bas que ce qu'elles payaient auparavant. En outre, elles obtiennent de l'argent d'autres sources à des taux d'intérêt plus bas. Pourtant, le taux d'intérêt de 19,2 p. 100 semble rester stable. Il ne semble jamais baisser.

**M. Conacher :** Je vous dirais également que le comité a examiné les témoignages présentés en février 1997 au Comité permanent de l'industrie de la Chambre des communes. Ce sont les seuls témoignages jamais entendus au sujet des cartes de crédit. Malheureusement, des élections déclenchées au printemps 1997 ont interrompu ces témoignages, et ce comité n'a jamais produit un rapport à ce sujet.

Ses membres ont posé plusieurs questions importantes aux représentants des banques, qui leur ont répondu qu'ils avaient des cartes avec de faibles taux d'intérêt. Lorsqu'on leur a demandé combien de personnes pouvaient obtenir ces cartes, les banques ont répondu qu'elles rejetaient environ la moitié des gens qui en faisaient la demande. Pour quelle raison? Les comptes rendus des témoignages recueillis en 1997 sont remplis d'information pertinente et importante qui peut être utile pour éclairer les délibérations de votre comité sur cette question 12 ans plus tard, puisque rien n'a été fait entre-temps.

**Le sénateur Fox :** Enfin, je m'interroge sur une question, mais je ne suis pas certain que mon interrogation soit valable. Je voudrais savoir ce que vous en pensez tous les deux.

Pour justifier les taux d'intérêt élevés, on invoque entre autres une augmentation du taux de délinquance, augmentation qui peut ou non s'avérer. Dans certains cas, comme celui des Caisses populaires Desjardins, le taux de délinquance ne semble pas augmenter. Certaines personnes nous disent que, bien qu'elles annoncent officiellement un taux de délinquance de 1 p. 100, ce taux serait en fait de 4 ou 5 p. 100.



Since 70 per cent of the people pay off their cards on a monthly basis for the purchase of goods, those people are not in delinquency at all. It is the 30 per cent that do not pay them off every month that are, somehow, susceptible to the delinquency rates going up. Basically, the 30 per cent are paying for the costs of entire system. Is there equity in the cost of the system? There are costs involved in dealing with that 70 per cent. Money is advanced, there are lending costs and merchants are paying part of that, but it seems odd that the entire profit of the system seems to be on this 30 per cent who do not pay off on a monthly basis and are paying 19.2 per cent. Is there fairness in that? Would an audit bring out interesting facts on who is paying the costs of the system? We all believe there must be a credit system, but is there fairness in the system?

**Mr. Fruitman:** That is a difficult question to answer in that there are so many types of fees and charges built into the system, including so many of these new cards that actually charge an annual fee for the card as well. The companies have encouraged consumers to use their credit card; they are providing all kinds of incentives to use the cards. They are taking some of it out of the pockets of the merchants, so how the whole system is being paid for is quite an enigma, as Mr. Conacher says.

In terms of “delinquency,” we must be very careful about what we mean by that term. Are we talking about default or simply delinquency in that someone who is supposed to pay \$50 this month instead paid \$40? I suspect that if it is the latter, yes that may be going up as people are having trouble making ends meet as unemployment goes up. It does not mean that that money is lost to the financial institutions. I would suggest that they are not really suffering much of an increase in loss, if any.

**Senator Massicotte:** Thank you for being with us today.

Mr. Fruitman, I am trying to understand why people accept to pay such high interest rates. There is a lot of information out there. In fact, the government association has a website comparing 220 credit cards. If you wanted to know what you are paying, that information is available to you. The banks or the issuers will argue that there is information and they give clear notice. Caisses Desjardins was saying that the interest rate you pay is right on the statement.

If that is the case, I am trying to understand why consumers pay such a high level of costs for credit where alternatives are available. What is the problem here? What is the psychology of that? I do not understand.

Puisque 70 p. 100 des gens paient le solde de leur carte de crédit intégralement chaque mois pour les achats qu'ils font, le taux de délinquance ne leur est aucunement attribuable. Ce sont les gens qui ne paient pas leur solde au complet chaque mois qui sont, d'une certaine manière, susceptibles de faire augmenter le taux de délinquance. Fondamentalement, les gens qui font partie de cette proportion de 30 p. 100 paient les coûts du système au complet. Peut-on dire que ces coûts sont répartis équitablement? Les services fournis au reste des utilisateurs, soit une proportion de 70 p. 100, engendrent des coûts. De l'argent est avancé. Le prêt engendre des coûts, et les marchands en paient une partie. Mais, il semble étrange que la totalité des profits que l'on tire de ce système vienne de la proportion de 30 p. 100 des utilisateurs qui ne paient pas leur solde au complet chaque mois et qui paient 19,2 p. 100 d'intérêt. Est-ce équitable? Une vérification comptable permettrait-elle de faire ressortir des faits intéressants sur les personnes qui paient les coûts du système? Nous croyons tous qu'il doit y avoir un système de crédit. Mais, le système est-il équitable?

**M. Fruitman :** C'est une question à laquelle il est difficile de répondre étant donné qu'il y a de nombreux types de frais associés au système, y compris aux nouvelles cartes, pour lesquelles il faut payer des frais annuels de surcroît. Les entreprises ont encouragé les consommateurs à utiliser leur carte de crédit. Elles leur fournissent toutes sortes de primes pour l'utilisation des cartes. Elles prennent une partie de l'argent dans les poches des marchands, alors on ne sait pas trop comment le système en finance. C'est une énigme, comme le dit M. Conacher.

Par ailleurs, il faut faire attention à ce que l'on entend par le terme « délinquance ». S'agit-il d'un défaut de paiement ou d'une forme plus bénigne de délinquance, où une personne qui est censée payer 50 \$ un mois donné verse seulement 40 \$. Je soupçonne qu'il y a peut-être une augmentation du nombre de personnes qui sont dans le dernier cas, puisque les gens ont de la difficulté à joindre les deux bouts avec l'augmentation du taux de chômage. Cela ne signifie pas pour autant que les institutions financières perdent de l'argent. Je dirais que leurs pertes n'augmentent pas vraiment pour la peine.

**Le sénateur Massicotte :** Je vous remercie d'être avec nous aujourd'hui.

Monsieur Fruitman, j'essaie de comprendre pourquoi les gens acceptent de payer des taux d'intérêt aussi élevés. Il y a beaucoup d'information qui circule à ce sujet. L'association pour la gouvernance a un site web où l'on compare 220 cartes de crédit. Si l'on veut savoir ce que l'on paie, on n'a qu'à se renseigner. Les banques et les émetteurs de cartes diront que l'information est disponible et qu'ils envoient des avis clairs. Les Caisses Desjardins nous ont signalé que le taux d'intérêt que les gens paient est indiqué sur le relevé de compte lui-même.

Si tel est bien le cas, j'essaie de comprendre pourquoi les consommateurs paient des taux d'intérêt aussi élevés pour le crédit, alors que des solutions de rechange sont offertes. Où est donc le problème? Quels sont les mécanismes psychologiques qui sous-tendent ce phénomène? Je ne comprends pas.

**Mr. Fruitman:** That is a question that has intrigued us for many years. Our position in the past has been that those options are available to consumers. If you want to pay 28.8 per cent on a department store card, why would you do it, but feel free to do so if you want to give your money away that way and if you do not want to accept a different credit card.

I think it goes back to the points I was making that the systems and the information is complex. FCAC has 220 data points, I think you just mentioned. If you want to compare cards, it is an almost impossible task for the consumer to say, "Here are the benefits, not just the costs, what other things are attached to that card besides the 19.8 per cent or a lower or a higher rate." It is very difficult to make comparisons and we are being hounded to take those cards and to use those cards. We have gone from a society that a generation ago did not buy on credit to one where everyone buys on credit.

**Senator Massicotte:** Do you have information from polling or something about whether credit card users know the interest rates they are paying?

**Mr. Fruitman:** No, I do not. I would suggest that probably most consumers are not fully aware of what rates they are paying.

**Senator Massicotte:** The other costs are important, but the interest rate is a big number. For 30 per cent of the people who do not pay the balance, that must be a big number. Why are they not getting informed? I do not understand. If you ask most people what they pay for their telephone, they know because it is a big enough number. Why do not they know how much they are paying if it is interest rates?

**Mr. Fruitman:** Unfortunately, the psychology of many consumers, particularly these days, is that the convenience factor, whatever it is to them, outweighs the costs and they do not look closely at it. That is the psychology that the financial institutions play on by distributing the cards, by making more of them available and by trying to lure us into carrying more cards and paying more interest.

**Senator Massicotte:** I am not a psychologist or an expert in these matters, but I suspect that is close to the right answer. Nonjudgmental ease of credit and convenience is probably the reason many people hold those cards. Yesterday, we heard that if you look at the strata of income levels, there are as many people who earn high levels of income who do not pay the balance as there is for low levels of income. I suspect that, compared to getting a loan at bank where you feel judged and you have to fill out a balance sheet, the other process is very easy. It looks like they have access to credit, and they love it very much. It looks like there are a lot of issuers.

**M. Fruitman :** C'est une question qui nous intrigue depuis de nombreuses années. Notre position a été dans le passé que les consommateurs peuvent se prévaloir des solutions qui leur sont offertes. Pourquoi voudriez-vous payer 28,8 p. 100 d'intérêt sur le solde d'une carte de crédit de grand magasin? Pourquoi agir ainsi? Vous pouvez jeter votre argent par les fenêtres si vous y tenez et ne pas accepter d'utiliser une autre carte de crédit.

Je pense qu'il faut revenir à l'idée de la complexité des systèmes et l'information, dont je parlais. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a 220 points de données, comme vous l'avez indiqué, je crois. Faire une comparaison entre les cartes est une tâche pratiquement impossible pour le consommateur. Il doit jauger les avantages, et non uniquement les coûts. Il doit tenir compte des autres conditions qui sont rattachées à l'utilisation de la carte, en plus du taux de 19,8 p. 100 ou du taux encore plus élevé. Il est très difficile de faire des comparaisons, et on fait pratiquement la chasse aux consommateurs pour les amener à utiliser ces cartes. Nous sommes passés d'une situation, il y a une génération, où personne n'achetait à crédit, à une situation où tout le monde achète à crédit.

**Le sénateur Massicotte :** Avez-vous de l'information tirée d'une enquête qui permettrait de savoir si les utilisateurs de carte de crédit sont conscients des taux d'intérêt qu'ils paient?

**M. Fruitman :** Non, je n'ai pas d'information à ce sujet. Je dirais que la plupart des consommateurs ne sont probablement pas pleinement conscients des taux qu'ils paient.

**Le sénateur Massicotte :** Les autres coûts sont importants, mais le taux d'intérêt est celui qui engendre le gros des coûts. Pour la proportion de 30 p. 100 des utilisateurs qui ne paie pas son solde au complet, l'intérêt doit correspondre à une somme importante. Pourquoi n'en sont-ils pas informés? Je ne comprends pas. Si vous demandez à la plupart des gens ce qu'ils paient pour leurs services téléphoniques, ils seront en mesure de vous répondre parce que c'est une somme assez importante. Pourquoi ne savent-ils pas alors combien ils paient lorsqu'il s'agit d'un taux d'intérêt?

**M. Fruitman :** Malheureusement, la mentalité de nombreux consommateurs, en particulier ces jours-ci, veut que la commodité l'emporte sur les coûts. Ils n'examinent pas assez attentivement les chiffres. C'est la mentalité qu'exploitent les institutions financières en distribuant les cartes de crédit. Elles en mettent toujours plus sur le marché et essaient de nous inciter à utiliser un plus grand nombre de cartes et à payer davantage d'intérêt.

**Le sénateur Massicotte :** Je ne suis ni un psychologue, ni un expert de ces questions, mais je soupçonne que nous nous approchons de la bonne réponse. La facilité d'obtenir du crédit, sans être jugé, et la commodité des cartes de crédit expliquent probablement pourquoi les gens s'en servent. Hier, on nous a expliqué qu'il y avait autant de gens qui ne payaient pas leur solde à temps parmi les gens à revenu élevé que parmi les gens à faible revenu. Je soupçonne que, comparativement à la démarche d'obtention d'un prêt à la banque, où l'on se sent jugé et où l'on doit fournir un état de son actif et de son passif, il est beaucoup plus facile de se servir d'une carte de crédit. Les gens ont l'impression d'avoir accès au crédit, et ils en sont bien contents. On dirait qu'il y a beaucoup d'émetteurs de cartes.

You make the argument that, obviously, the issuers are providing a service that a consumer is prepared to pay for, whether it is very high or not. However, that cost seems to be less than the convenience and value they are getting from that usage.

**Mr. Fruitman:** Clearly, a credit card is much more convenient to use than applying for a loan for a particular purchase. Again, we are bombarded with advertising luring us into buying instant satisfaction. You do not have to wait until you can afford it; you can have it now by buying it now on credit.

**Senator Massicotte:** That is human nature. How do you change that?

**Mr. Fruitman:** At some point, perhaps if the charge is high enough, you reach the breaking point but I am not sure.

**Mr. Conacher:** If you look at the studies commissioned by the MacKay Task Force 11 years ago on the future of the financial services sector, there is still very relevant information in there about the very low level of financial literacy. The statement of interest rate, whether it is compounded monthly or annually, is lost on 90 per cent of the population; they will not understand the effective interest rate they are paying.

The Financial Consumer Agency of Canada, FCAC, website is there, but just because you build a website does not mean people find it, go to it or use it. We have suggested for years that the FCAC send out pamphlets regularly in bank statement and credit card bill envelopes saying, "The website is here and here are the questions it can answer for you." It is never been done.

**Senator Goldstein:** I will be very brief. It is a question for both of you. I am trying to get a handle on who pays whatever it is that gets paid.

My understanding of an ordinary business is that there is a cost of goods, there are salaries, rent, light, heat and power — there is everything that you see on a business statement, if you want to put it that way. Then there is the cost of credit cards and it is 2 per cent or maybe less under some circumstances. However, that is built into the retail price of the service or object that you are getting. That is proposition one.

Proposition two is there are two kinds of people that do not use credit cards. The first are people who just do not want to use them for whatever reason and they pay cash. I am not all that worried about those people. There is another kind of person who does not use a credit card, and that is a person who cannot get credit and therefore cannot get a credit card. That number is fairly significant, as I understand it.

Vous faites valoir que, manifestement, les émetteurs fournissent un service que le consommateur est prêt à payer, que le coût soit élevé ou non. Cependant, ce coût semble être moindre que la commodité et les autres avantages qu'ils tirent de l'utilisation de ce service.

**M. Fruitman :** Il est évidemment beaucoup plus commode d'utiliser une carte de crédit que de demander un prêt pour faire un achat en particulier. Faut-il le répéter, nous sommes bombardés de publicité qui nous persuade d'acheter la gratification instantanée. On n'a pas besoin d'attendre d'avoir l'argent. On peut acheter ce qu'on veut tout de suite et le payer avec une carte de crédit.

**Le sénateur Massicotte :** C'est la nature humaine. Comment pourrait-on la changer?

**M. Fruitman :** À un certain point, lorsque le fardeau financier devient assez élevé, peut-être que les gens finissent par atteindre leur limite de tolérance, mais je n'en suis pas certain.

**M. Conacher :** Si vous jetez un coup d'œil aux études commandées par le groupe de travail MacKay, qui s'est penché il y a 11 ans sur l'avenir du secteur des services financiers, vous y trouverez encore de l'information très pertinente sur le niveau très bas de connaissances dans le domaine financier. Le taux d'intérêt indiqué, qu'il soit composé mensuellement ou annuellement, n'est pas compris par 90 p. 100 de la population. Les gens ne comprennent pas quel taux d'intérêt ils paient effectivement.

Le site web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, ou ACFC, existe bel et bien, mais cela ne signifie pas que les gens le trouvent ou le consultent. Nous suggérons depuis des années à l'ACFC d'envoyer des dépliants régulièrement avec les relevés bancaires et dans les enveloppes contenant les factures de carte de crédit. Ces dépliants fourniraient l'adresse du site web et indiqueraient aux gens les réponses qu'ils peuvent y trouver. On n'a jamais donné suite à cette suggestion.

**Le sénateur Goldstein :** Je serai très bref. Ma question s'adresse à vous deux. J'essaie de comprendre qui finit par payer les coûts.

D'après ce que je comprends, dans une entreprise ordinaire, il y a des coûts de production, comme les salaires, le loyer, l'éclairage, le chauffage et l'électricité. On trouve ces coûts dans le bilan de l'entreprise, si je peux dire. Puis, il y a le coût des cartes de crédit, qui est de 2 p. 100 ou peut-être moins dans certaines circonstances. Cependant, ce coût est compris dans le prix du service ou de l'objet qu'on achète. C'est la première proposition.

La deuxième proposition dit qu'il existe deux genres de personnes qui n'utilisent pas les cartes de crédit. Il y a premièrement les gens qui ne veulent pas les utiliser pour une raison ou une autre et qui paient comptant. Je ne m'en fais pas du tout à propos de ces gens. Il y a aussi un autre genre de personnes qui n'utilisent pas les cartes de crédit. Ce sont les gens qui ne peuvent pas obtenir de crédit, donc qui ne peuvent pas utiliser une carte de crédit. Le nombre de personnes qui entrent dans cette catégorie est assez élevé, à ce que je sache.

Am I wrong to say that the people who do not use credit cards are paying in the retail price the cost of the credit cards or is it the people who are using credit cards?

**Mr. Conacher:** In part, I think you are correct to say that. The retailers are quite concerned about that, both in the credit and debit card side of things in terms of the pricing they are having to pay as a merchant to be able to handle credit and debit cards and how that affects their overall cost and prices they can offer to people who use cash.

I think you are correct in that assessment.

**Mr. Fruitman:** Your first proposition also was correct: It is one of the many costs of doing business. It is spread among all purchasers.

**Senator Ringuette:** Thank you for taking the time to be here. Mr. Fruitman, you have brought forth an interesting scenario in regards to the issue of debit cards. If the market is opened up and we have — as they have in the U.S. — MasterCard and Visa entering into that market, suddenly, they have access to bank account information because of the debit card processing issue.

The Competition Bureau is currently looking at the Interac issue. Can I ask you to make an intervention at the Competition Bureau to signal your concern about that possibility?

**Mr. Fruitman:** We certainly will attempt to. As I say, it is a concern. Obviously, we have no information or data, but it does open the door to all sorts of questions about how the system will operate and about how to assure customers' security of privacy and of financial data, and finances themselves.

**Senator Ringuette:** Can I also ask of you, as representing the consumer group, to notify your concerns to the Privacy Commissioner of Canada?

**Mr. Fruitman:** Yes, indeed.

**Senator Ringuette:** Thank you very much.

You have also raised the issue of choices. I have with me my personal Visa contract. They list all their products. There are 27 different products and, of the 27, only one has an 11.9 per cent rate. The 26 other products all have interest rates from 19.5 to 20.5. Knowing that Visa and MasterCard hold 94 per cent of the market, the amount of choice is not that great. This is a VIAS statement and I suspect that MasterCard would not be that different in regard to interest rates.

You have also brought forward the issue bringing back the policy of having 30 days to pay. That is another item that has changed in the last few years. It went from 30 days to much shorter periods of time. There are some products here that require

Ai-je tort de dire que les gens qui n'utilisent pas les cartes de crédit paient quand même le coût d'utilisation de ces cartes dans le prix de vente au détail? Est-ce seulement les utilisateurs des cartes de crédit qui paient ce coût?

**M. Conacher :** Je pense que vous avez en partie raison de faire cette affirmation. Cette situation ne plaît pas aux détaillants, tant pour ce qui est des cartes de crédit que pour ce qui est des cartes de débit. Ils doivent payer des frais pour pouvoir accepter ces cartes, ce qui fait augmenter l'ensemble de leurs coûts et les oblige à faire payer un prix plus élevé aux gens qui paient comptant.

Je pense que votre appréciation est juste.

**M. Fruitman :** Votre première proposition était également correcte. C'est l'un des nombreux coûts à assumer lorsqu'on fait des affaires. Il est réparti également parmi tous les acheteurs.

**Le sénateur Ringuette :** Je vous remercie d'avoir pris le temps d'être avec nous. Monsieur Fruitman, vous avez présenté un scénario intéressant en ce qui a trait à l'émission des cartes de crédit. Si le marché est ouvert, comme c'est le cas aux États-Unis, et que MasterCard et Visa sont actifs sur ce marché, ces sociétés ont soudainement accès à l'information sur les comptes bancaires en raison du traitement des transactions par carte de débit.

Le Bureau de la concurrence est en train d'examiner actuellement la question du système Interac. Puis-je vous demander d'intervenir auprès du Bureau de la concurrence pour lui signaler vos objections à propos de cette possibilité?

**M. Fruitman :** Nous allons certainement tâcher de le faire. Comme je l'ai dit, nous avons des objections à ce sujet. Manifestement, nous n'avons pas d'information nous permettant de juger, mais cette possibilité soulève toutes sortes de questions sur le mode de fonctionnement du système et les moyens de préserver la sécurité et la confidentialité des données des utilisateurs ainsi que des données financières elles-mêmes.

**Le sénateur Ringuette :** Puis-je également vous demander, à titre de représentant des consommateurs, de communiquer vos objections au commissaire à la protection de la vie privée du Canada?

**M. Fruitman :** Oui, bien sûr.

**Le sénateur Ringuette :** Merci beaucoup.

Vous avez en outre soulevé la question des choix. J'ai sur moi mon contrat personnel de crédit Visa, où sont énumérés tous les produits de cette société. On en compte 27 et un seul d'entre eux est associé à un taux d'intérêt de 11,9 p. 100. Les 26 autres produits ont tous des taux d'intérêt entre 19,5 et 20,5 p. 100. Sachant que Visa et MasterCard détiennent 94 p. 100 du marché, les gens n'ont pas beaucoup le choix. Le document que j'ai en main vient de Visa, mais je crois bien que les taux d'intérêt ne seraient pas tellement différents chez MasterCard.

Vous avez aussi parlé de la question du retour à la politique du délai de 30 jours pour payer. Il s'agit d'un autre changement qui a eu lieu au cours des dernières années. Le délai est passé de 30 jours à des délais beaucoup plus courts. Dans certains cas, le délai est de

17 days. If you take into account all of the mailing, processing and reviewing the statement, there is very little time. I am interested in having your comments in regards to those two issues.

**Mr. Fruitman:** I think the choice is more in the marketing than in the reality, when it comes down to it. With 27 different card products listed by one service provider, multiply that by as many providers as there are. That is not really freedom of choice; that is consumer confusion, as far as I am concerned. Besides, how many consumers will have the time to sit down and make the comparisons between the various offers to determine which one is the best for their circumstances?

Shortening the grace period is one way in which they have been taking more money out of consumers' pockets. They shorten the periods; the time from which we made a purchase until we actually had to pay without incurring an interest charge has been reduced and in many cases eliminated.

All these are incremental changes. They wind up costing consumers more and, ultimately, are putting a lot more money into the coffers of the financial institutions. However, they are the kinds of things that, because they are incremental, we, as consumers, do not necessarily notice. It may also be the case that we may have made a habit of paying our bill at a certain period after we get our statement or so many days before the due date. Suddenly, we find we are incurring charges. Alternately, there is a situation in which you have a bill that says: Balance owing: \$40. Amount paid: \$40. Now due: 18 cents. That is a real situation, in fact. That means you could never actually pay off that card.

**Senator Ringuette:** With regard to the consumer side and marketing, I am beginning to read the fine print on all these contracts. As a consumer and because there was mass marketing, I was always under the impression that, if you buy something with a credit card and are not satisfied with your purchase, you can bring the item back within 30 days and Visa or MasterCard guarantees that you will be refunded. I did not dream that it was part of the marketing and promotion of the product. However, all of a sudden, my new contract says that I must pay. There is no longer a guarantee. I have to pay for the product. I have to resolve the issue with the merchant.

**Mr. Fruitman:** This is something that some of the cards have offered as a feature of the card, as a customer convenience and as part of the lure to take that particular card. It was never written in stone. It was something that they did and this was why you should take that card or that particular one of their 27 cards rather than another card.

seulement 17 jours. Si vous tenez compte de l'expédition par la poste, du traitement du paiement et de l'examen du relevé, c'est un délai très court. J'aimerais vous entendre sur ces deux questions.

**M. Fruitman :** Je pense que le choix n'existe que dans les arguments de commercialisation, et non dans la réalité, lorsqu'on y regarde attentivement. Lorsqu'on constate qu'une société émettrice offre 27 types de cartes et qu'on multiplie ce nombre par le nombre de sociétés émettrices, on ne peut pas conclure que le consommateur a vraiment le choix. En ce qui me concerne, c'est plutôt un moyen de susciter la confusion parmi les utilisateurs. Qui plus est, combien de consommateurs ont le temps de s'asseoir et de faire des comparaisons entre les diverses cartes offertes pour déterminer laquelle est la meilleure dans leur cas?

Le raccourcissement du délai de paiement est un moyen de puiser davantage d'argent dans les poches des consommateurs. En raccourcissant les périodes, on a réduit et parfois même éliminé le temps qui s'écoule entre le moment où l'on fait un achat et le moment où l'on doit le payer, si l'on ne veut pas se faire facturer de l'intérêt.

Il s'agit dans tous les cas d'augmentations des frais. Les consommateurs finissent par payer plus cher et, en fin de compte, ils versent plus d'argent dans les coffres des institutions financières. Cependant, comme ces augmentations sont progressives, les consommateurs que nous sommes ne les remarquent pas toujours. Il peut arriver que l'on ait pris l'habitude de payer son compte un certain temps après avoir reçu le relevé ou un certain nombre de jours avant l'échéance. Tout à coup, on se rend compte que l'on doit payer des frais. Ou encore, on peut se retrouver avec une facture disant ceci : solde à payer, 40 \$; montant payé, 40 \$; solde restant, 18 cents. C'est une situation qui se produit réellement. Cela signifie que vous pourriez ne jamais payer totalement le solde de cette carte.

**Le sénateur Ringuette :** En ce qui concerne le point de vue du consommateur et les arguments de commercialisation, je viens de commencer à lire les passages en petits caractères sur ces contrats. En tant que consommateur soumis aux campagnes de commercialisation de masse, j'avais toujours eu l'impression que, lorsqu'on achetait un produit avec une carte de crédit et qu'on n'était pas satisfait de son achat, on pouvait le rapporter dans les 30 jours avec l'assurance que Visa ou MasterCard rembourserait l'achat. Je n'ai pas rêvé : cette idée a bel et bien fait partie des campagnes de promotion des cartes de crédit. Cependant, tout à coup, mon nouveau contrat précise que je dois payer. Il n'y a plus de garantie de remboursement. Je dois payer le produit et, si je suis insatisfait, je dois tâcher d'obtenir un remboursement en m'adressant au commerçant.

**M. Fruitman :** C'est un avantage qui a été offert avec certaines cartes, pour attirer les consommateurs et les inciter à choisir une carte plutôt qu'une autre. Ça n'a jamais été gravé dans la pierre. C'était une offre pour vous inciter à choisir une carte en particulier plutôt qu'une autre parmi les 27 cartes offertes.

In fact, the financial institutions are neither obliged to make good nor are they obliged, contrary to what was suggested this morning, to make good on airline tickets, either. They should not be looking to be reimbursed when they do so, when they have undertaken to make that kind of commitment for marketing purposes.

**Mr. Conacher:** Again, that is why we have been recommending and pushing, since the coalition was created in 1997, that we require the banks and other financial institutions to enclose this one-page pamphlet, send it out to customers and invite them to join a group. We want them to facilitate the creation of a broad-based, well-resourced group that people would be able to call. This group would have people who are consumer education specialists who could spend their time reading all that fine print and come up with the information to be able to answer people's questions about what card is best for an individual as well as being an advocacy group.

**Senator Ringuette:** We have a federal institution that is supposedly mandated to do that.

**Mr. Conacher:** Yes, but they are sitting between consumers and banks as a regulatory agency. Banks have their lobbyists and their resources taken from consumers. Consumers need a group to call their own, and one that has no cost to either consumers or banks. This is the way to form it. This committee endorsed this proposal 11 years ago and said that the Finance Minister should implement it, as did the House Of Commons Standing Committee on Finance.

**Senator Gerstein:** Mr. Conacher, in your presentation of March 27, 2007 to this committee, you talked about the conflicts of banks. It caught my attention that the first item you indicated as a conflict was that "banks are the largest corporate sector donor to the ruling party every year." Could you give me a little background as to the facts on which you were making that statement?

**Mr. Conacher:** That was the case before donation limits were put in place, for the first time ever, in January of 2004. As a corporate sector, the banks were the largest donor to the ruling party in every year before that since we have had disclosure of donations.

**Senator Gerstein:** You are not speaking of the last five years?

**Mr. Conacher:** No.

En fait, les institutions financières ne sont pas tenues de rembourser les achats, ni dans le cas des billets d'avion, comme on l'a laissé entendre ce matin, ni dans le cas des autres produits. Elles peuvent s'engager à fournir une telle garantie si elles le souhaitent, en tant qu'argument de commercialisation.

**M. Conacher :** Voilà pourquoi, je le répète, nous avons recommandé que la coalition créée en 1997 exige des banques et des autres institutions financières qu'elles envoient ce dépliant d'une page à leurs clients et qu'elles les invitent à se joindre à un groupe. Voilà pourquoi nous avons insisté sur cette recommandation. Nous voulons que les institutions financières facilitent la création d'un groupe comprenant un grand nombre d'utilisateurs et disposant de bonnes ressources, de manière à ce que les gens puissent s'adresser à ce groupe. On trouverait au sein de ce groupe des spécialistes de l'éducation des consommateurs qui seraient en mesure de consacrer tout leur temps à lire les passages en petits caractères et qui fourniraient aux gens les réponses à leurs questions, de manière à pouvoir déterminer quelle carte convient le mieux à une personne donnée. Le groupe agirait en outre comme groupe de défense des utilisateurs.

**Le sénateur Ringuette :** Nous avons une institution fédérale qui a supposément le mandat de jouer ce rôle.

**M. Conacher :** Oui, mais elle se trouve coincée entre les consommateurs et les banques en tant qu'organisme de réglementation. Les banques ont leurs propres agents politiques et disposent de ressources qu'elles prennent aux consommateurs. Les consommateurs ont besoin d'un groupe qui se consacre à eux et dont l'existence ne représente un coût ni pour les consommateurs, ni pour les banques. C'est ainsi qu'on devrait former ce groupe. Le comité a avalisé cette proposition il y a 11 ans et a demandé au ministre des Finances de la mettre en œuvre. Le Comité permanent des finances de la Chambre des communes a lui aussi fait cette recommandation.

**Le sénateur Gerstein :** Monsieur Conacher, dans l'exposé que vous avez fait le 27 mars 2007 devant le présent comité, vous avez parlé des conflits d'intérêts des banques. La première source de conflits d'intérêts que vous avez indiquée a attiré mon attention. Vous avez dit que, chaque année, les plus généreux donateurs du secteur privé versant de l'argent dans la caisse du parti politique au pouvoir étaient les banques. Pourriez-vous m'en dire un peu plus sur les données qui sous-tendaient cette affirmation?

**M. Conacher :** C'était le cas avant qu'on l'on limite les dons aux partis politiques pour la première fois, en janvier 2004. Avant ce changement, c'est-à-dire avant que les dons ne soient publics, les banques constituaient, parmi les entreprises privées, le secteur qui donnait le plus d'argent année après année au parti politique qui était au pouvoir.

**Le sénateur Gerstein :** Cette affirmation ne s'applique pas aux cinq dernières années?

**M. Conacher :** Non.

**Senator Gerstein:** I am submitting that prior to that time — certainly speaking for the Conservative Party — that was not the fact. I will not presume to speak for the Liberal Party, but I suspect that was also the case for them.

**The Chair:** Senator Massicotte is very persuasive. He has 10 seconds.

**Senator Massicotte:** For merchant fees, we pay approximately 1.2 per cent in Canada. What do we pay in the United States, Europe and elsewhere?

**Mr. Conacher:** I would say those comparisons are not really relevant. What are relevant are the actual costs.

**Senator Massicotte:** Do you know what they pay elsewhere?

**Mr. Conacher:** No. I have not had the capacity to do that research.

**The Chair:** Thank you very much. I appreciate the cooperation of everyone. We are now adjourned for the parliamentary break. We will reconvene two and a half weeks hence to pursue our inquiry.

Thank you to both witnesses. We appreciate you appearing on such short notice. We have benefited from your testimony.

(The committee adjourned.)

**Le sénateur Gerstein :** Je suis d'avis qu'auparavant, ce n'était pas le cas, et je peux l'affirmer dans le cas du Parti conservateur. Je ne peux pas faire la même affirmation dans le cas du Parti libéral, mais je soupçonne que, pour eux non plus, ce n'était pas le cas.

**Le président :** Le sénateur Massicotte a un grand pouvoir de persuasion. Il lui reste 10 secondes.

**Le sénateur Massicotte :** Les commerçants paient des frais d'environ 1,2 p. 100 au Canada. Qu'est-ce qu'ils paient aux États-Unis, en Europe et ailleurs?

**M. Conacher :** Je dirais qu'une telle comparaison n'est pas vraiment pertinente. Ce sont les coûts réels qu'il faut connaître.

**Le sénateur Massicotte :** Qu'est-ce que les commerçants paient ailleurs?

**M. Conacher :** Je n'ai pas les moyens de trouver cette information.

**Le président :** Merci beaucoup. J'apprécie la coopération de tout le monde. Nous allons lever la séance et nous serons de retour après la pause parlementaire. Nous allons nous retrouver dans deux semaines et demie pour poursuivre notre étude.

Je remercie les deux témoins. Nous sommes heureux qu'ils soient venus témoigner devant nous malgré le bref préavis. Vos témoignages nous ont été utiles.

(La séance est levée.)



*If undelivered, return COVER ONLY to:*

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

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

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

---

WITNESSES

**Wednesday, April 1, 2009**

*Canadian Federation of Independent Business:*

Catherine Swift, President and Chief Executive Officer;  
Corinne Pohlmann, Vice-President of National Affairs.

*Canadian Bankers Association:*

Nancy Hughes Anthony, President and Chief Executive Officer;  
Terry Campbell, Vice-President, Policy;  
Darren Hannah, Director, Banking Operations.

**Thursday, April 2, 2009**

*Moneris Solutions:*

Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer;  
Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and  
Corporate Secretary.

*TD Merchant Services:*

Jeff van Duynhoven, President.

*Canadian Community Reinvestment Coalition (CCRC):*

Duff Conacher, Chairperson.

*Consumers' Association of Canada:*

Mel Fruitman, Vice-President.

TÉMOINS

**Le mercredi 1<sup>er</sup> avril 2009**

*Fédération canadienne de l'entreprise indépendante :*

Catherine Swift, présidente et chef de la direction;  
Corinne Pohlmann, vice-présidente des affaires nationales.

*Association des banquiers canadiens :*

Nancy Hughes Anthony, présidente et chef de la direction;  
Terry Campbell, vice-président, Politiques;  
Darren Hannah, directeur, Opérations bancaires.

**Le jeudi 2 avril 2009**

*Moneris Solutions :*

Jim Baumgartner, président et chef de la direction;  
Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et secrétaire  
générales.

*Services aux commerçants TD :*

Jeff van Duynhoven, président.

*Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire :*

Jeff Conacher, président.

*Association des consommateurs du Canada :*

Mel Fruitman, vice-président.